



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Cultura evaluativa y satisfacción percibida en los
estudiantes de la Facultad de Educación de la
Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Mary Liz MENDOZA HIDALGO

ASESOR

Norka Inés OBREGON ALZAMORA

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Mendoza, M. (2019). *Cultura evaluativa y satisfacción percibida en los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis para optar grado de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

1. CÓDIGO ORCID DEL ASESOR: <https://orcid.org/0000-0002-7147-3548>

2. DNI O CÉDULA DEL AUTOR: 40036341

3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DONDE SE DESARROLLO LA INVESTIGACIÓN. DEBE INCLUIR LOCALIDADES Y COORDENADAS GEOGRÁFICAS:

Latitud -12.0535206 Longitud -75.2004041

4. AÑO O RANGO DE AÑOS QUE LA INVESTIGACIÓN ABARCÓ:

Inicio 20 de marzo de 2012

Termino 1 de Agosto de 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA MARY LIZ MENDOZA HIDALGO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 06 días del mes de setiembre de 2019, siendo la 09:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. LUCIO VALER LOPERA (Presidente), Dra. NORKA INÉS OBREGÓN ALZAMORA (Asesora de tesis), Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante), Mg. JUAN CARLOS CABREJOS RAMOS (Jurado Informante) y el Dr. SALOMON BERROCAL VILLEGAS (Miembro de Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **CULTURA EVALUATIVA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**, que presenta doña **MARY LIZ MENDOZA HIDALGO** para obtener el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. NORKA INÉS OBREGÓN ALZAMORA (Asesora de tesis), el Mg. ELI CARRILLO VÁSQUEZ (Jurado Informante) y el Mg. JUAN CARLOS CABREJOS RAMOS (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

muy Bueno (18) dieciocho

Como testimonio del acto que culminó a las 10:10 am horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a doña **MARY LIZ MENDOZA HIDALGO**, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Dr. LUCIO MÁXIMO VALER LOPERA
Presidente

Dra. NORKA INÉS OBREGÓN ALZAMORA
Asesora

Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ
Jurado Informante

Mg. JUAN CARLOS CABREJOS RAMOS
Jurado Informante

Dr. SALOMON BERROCAL VILLEGAS
Miembro de Jurado

DEDICATORIA

A la comunidad educativa.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a María Auxiliadora,
quienes nunca defraudan.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL.....	iv
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	3
1.1. Fundamentación del problema	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general:.....	6
1.3.2. Objetivo específicos:.....	6
1.4. Justificación y alcances de la investigación	7
1.5. Fundamentos de la hipótesis.....	8
1.6. Formulación de la hipótesis.....	8
1.6.1. Hipótesis general:	8
1.6.2. Hipótesis específicas:.....	8
1.7. Identificación de las variables	9
1.7.1. Variable I:	9
1.7.2. Variable II:	9
1.8. Clasificación de las variables	9
1.8.1. Variable I: Cultura evaluativa.....	9
1.8.2. Variable II: Satisfacción percibida	10
1.9. Operacionalización de las variables	10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	14

2.1 Antecedentes del problema.....	15
2.1.1. Investigaciones internacionales.	15
2.1.2. Investigaciones Nacionales:.....	19
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Definición de cultura evaluativa	22
2.2.2. Características de la cultura evaluativa.....	23
2.2.3. Dimensiones de la cultura evaluativa	28
2.2.4. Definición de satisfacción percibida.....	30
2.2.5. Características de la satisfacción percibida	32
2.2.6. Dimensiones de la satisfacción percibida	37
2.3. Definición de términos básicos	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Tipificación de investigación.	43
3.2. Diseño de la investigación.....	43
3.3. Población y muestra.	43
3.3.1. Muestra	44
3.3.2. Tipo de muestreo	45
3.3.3. Estratificación de la muestra.....	45
3.3.4. Descripción de la muestra.....	45
3.4. Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.4.1. Cuestionario para medir la variable I: Cultura evaluativa	46
3.4.2. Cuestionario para medir la variable II: Satisfacción percibida.....	47
3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	49
3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	50
CAPITULO IV: TRABAJO DE CAMPO	53
4.1. Presentación, análisis descriptivo correlacional e interpretación de los datos	54
4.1.1. Presentación de la muestra del estudio	54
SPSS	54
4.1.2. Análisis estadístico descriptivo de variables	56
4.1.2.1 Análisis estadístico descriptivo de la variable Cultura Evaluativa (X)	
por Dimensiones e Indicadores.	56
4.2. Proceso de prueba de hipótesis.....	76
4.2.1 Prueba de hipótesis A:.....	76

4.2.2 Prueba de hipótesis B:	78
4.2.3 Prueba de hipótesis C:	80
4.3. Discusión de resultados	83
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución poblacional	44
Tabla 2 Estratificación de la muestra	45
Tabla 3 Distribución de la muestra de estudiantes según carrera profesional	46
Tabla 4 Criterios técnicos para el procesamiento de datos por dimensiones – cuestionario: Cultura Evaluativa	47
Tabla 5 Escala para la valoración de los indicadores - Cuestionario: Cultura Evaluativa	47
Tabla 6 Criterios técnicos para el procesamiento de datos por dimensiones – Cuestionario: Satisfacción Percibida	48
Tabla 7 Escala para la valoración de los indicadores - cuestionario: Satisfacción Percibida	49
Tabla 8 Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos.	50
Tabla 9 Niveles de validez según valores	50
Tabla 10 Confiabilidad según el método de consistencia interna - Cuestionario: Cultura Evaluativa	51
Tabla 11 Confiabilidad según el método de consistencia interna - Cuestionario: Satisfacción Percibida.....	52
Tabla 12 Valores de los niveles de confiabilidad.....	52
Tabla 13 Frecuencia de estudiantes de la muestra según carrera profesional.....	54
Tabla 14 Estudiantes de la muestra de estudio de la Carrera de Educación según Nivel Educativo de su especialidad	55
Tabla 15 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Concepciones de la Evaluación Institucional (1-4)	57
Tabla 16 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Concepciones de la Evaluación Institucional (5-8)	58
Tabla 17 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Directivos (9-10)	59
Tabla 18 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Docentes (11-12).....	60
Tabla 19 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Administrativos (13-14).....	61
Tabla 20 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Responsables (15-20).....	62
Tabla 21 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Uso de resultados de la Evaluación (21-24)	64
Tabla 22 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por el Programa de Estudios (1-4)	66
Tabla 23 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (5-6).....	67
Tabla 24 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (7-11).....	68

Tabla 25 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (12-13).....	69
Tabla 26 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Desarrollo Investigativo (14-17)	70
Tabla 27 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Desarrollo Investigativo (18-20)	71
Tabla 28 Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Soporte académico - administrativo (21-24)	72
Tabla 29 Correlaciones entre las variables del estudio- Rho de Spearman	74
Tabla 30 Estudiantes según estratos de la Variable Concepciones de la Evaluación Institucional (X1).....	76
Tabla 31 Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).....	77
Tabla 32 Prueba de chi-cuadrado para las variables: Concepciones de Evaluación Institucional (X1) y Satisfacción Percibida (Y).	77
Tabla 33 Estudiantes según estratos de la Variable Prácticas Evaluativas (X2).....	79
Tabla 34 Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).....	79
Tabla 35 Prueba de chi-cuadrado para las variables: Prácticas Evaluativas (X2) y Satisfacción Percibida (Y).....	80
Tabla 36 Estudiantes según estratos de la Variable Uso de los Resultados de la Evaluación (X3).....	81
Tabla 37 Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).....	81
Tabla 38 Prueba de chi-cuadrado para las variables: Uso de los Resultados de la Evaluación (X3) y Satisfacción Percibida (Y).	82
Tabla 39 Comparación entre las valoraciones de las dimensiones de la Variable Cultura Evaluativa (X).....	84

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. porcentaje estudiantes según carrera profesional.....	54
Gráfico 2. porcentaje de estudiantes de la muestra de estudio de la carrera de Educación, según Nivel Educativo de su especialidad	55
Gráfico 3. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Concepciones de Evaluación Institucional (X1). Encuesta a estudiantes.	56
Gráfico 4. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Concepciones de la Evaluación Institucional (1-4)	57
Gráfico 5. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Concepciones de la Evaluación Institucional (5-8)	58
Gráfico 6. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Prácticas Evaluativas (X2). Encuesta a estudiantes.....	59
Gráfico 7. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Directivos (9-10).	60
Gráfico 8. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Docentes (11-12).....	61
Gráfico 9. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Administrativos (13-14).	62
Gráfico 10. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Responsables (15-20).	63
Gráfico 11. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Uso de Resultados de la Evaluación (X3). Encuesta a estudiantes.	64
Gráfico 12. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Uso de los Resultados de la Evaluación (21-24).	65
Gráfico 13. Porcentaje de los niveles de valoración de la Variable Satisfacción Percibida (Y). Encuesta a estudiantes.	66
Gráfico 14. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por el Programa de Estudios (1-4).	67
Gráfico 15. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (5-6).	68
Gráfico 16. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (7-11).	69
Gráfico 17. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (12-13).	70
Gráfico 18. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Desarrollo Investigativo (14-17).....	71
Gráfico 19. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Desarrollo Investigativo (18-20).....	72
Gráfico 20. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Soporte académico - administrativo (21-24).	73

RESUMEN

En la presente investigación se estudia de qué manera se relaciona la cultura evaluativa y la satisfacción percibida en los estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La muestra estuvo constituida por 259 estudiantes a quienes se le aplicó dos cuestionarios para medir variables de estudio: cultura evaluativa y satisfacción percibida. Los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de las variables de estudio; además se ha realizado un análisis correlacional entre las variables del estudio utilizando la estadística no paramétrica, dado que los datos han sido medidos con escalas ordinales y como tal se ha utilizado el estadístico s de Spearman. Asimismo, se aplicaron las pruebas estadísticas para determinar la correlación entre las variables (Chi cuadrado). Los resultados de los análisis descriptivos, correlacionales, y de la pruebas d hipótesis sustentados en el marco teórico del estudio corroboran la relación existente entre la Cultura Evaluativa Institucional con la Satisfacción Percibida, en contexto de la formación universitaria. Se muestran aspectos relevantes de la evaluación institucional como una estrategia de mejora de la calidad institucional, y la satisfacción percibida por los estudiantes considerando aspectos relevantes como el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Palabras clave: cultura evaluativa, satisfacción percibida, competencias docentes, calidad educativa

ABSTRACT

The following research studies how the evaluative culture and perceived satisfaction of students from the Faculty of Education at National University of San Marcos are related. Two questionnaires were applied to the sample size of study consisted of 259 students, in order to measure the studied variables: evaluative culture and perceived satisfaction. The results were analyzed at the descriptive and inferential statistics according to the objectives and hypothesis formulated. At the descriptive level, frequencies and percentages have been used to determine the predominant levels of the studied variables; In addition, a correlational analysis was made between the variables of study using non-parametric statistics, given that the data have been measured with ordinal scales so the Spearman s statistic has been used. Likewise, statistical tests were applied to determine the correlation between the variables (Chi square). The results from the descriptive and correlational analysis as well as from the hypothesis tests, supported by the theoretical framework of the study, corroborate the relationship between Institutional Evaluative Culture and Perceived Satisfaction, in the context of university education. Relevant aspects of the institutional evaluation are shown as a strategy of institutional quality improvement, and the satisfaction perceived by students considering significant aspects such as the Program of Studies, Teaching Competencies, Research Development and Academic-Administrative Support from the Faculty of Education at the National University of San Marcos.

Keywords: evaluative culture, perceived satisfaction, teaching competencies, educational quality.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio permite evidenciar la importancia de la cultura evaluativa del docente, la concepción evaluativa, la naturaleza de la evaluación y la satisfacción percibida en los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La dinámica de las instituciones genera en muchos casos una atmósfera de trabajo que puede ayudar o entorpecer la forma como las organizaciones enfrentan los problemas que se presentan de manera constante, aspecto que debe plantear nuevos retos a la comunidad organizativa y que se expresa de diferentes modos.

Es la forma como se relacionan, el comportamiento de las personas mediadas por sus costumbres, valores y creencias lo que forma la cultura que los cobijan y en la cual se entremezclan las experiencias de vida. Razón por la cual es la imagen que une a las personas en la cultura que ellos mismos construyen y que se va enriqueciendo por ellos mismo. De esta manera consideramos que en la medida que las organizaciones educativas brindan un adecuado servicio, que responda a las necesidades actuales de aprendizaje, se lograrán mejores resultados académicos. La presente investigación presenta la siguiente estructura:

Capítulo I. Respecto al planteamiento del problema: En el definimos y formulamos el problema, su importancia, así como las delimitaciones de la investigación.

Capítulo II. Fundamento teórico de la investigación: En el que se expresa los antecedentes del problema, haciéndose referencia al marco conceptual que sustenta la perspectiva desde los cuales son planteados los aspectos centrales de la investigación: cómo es la cultura evaluativa del docente, la concepción evaluativa, la naturaleza de la evaluación y la práctica evaluativa. Así como satisfacción percibida, en los aspectos teóricos, metodológico y estadístico.

Capítulo III. Metodología: En el se expresa la operacionalización de las variables, la tipificación de la investigación, la estrategia de la prueba de hipótesis, población y muestra de estudio, así como los datos que dan validez y confiabilidad a los instrumentos de investigación.

Capítulo IV. Trabajo de campo: En el se consigna el tratamiento y análisis de la información, el cual está expresado en el nivel descriptivo e inferencial y la discusión de resultados.

Asimismo, en las conclusiones se describe los principales resultados del estudio, así como las estimaciones estadísticas que contribuyen a la corroboración de las hipótesis del estudio. Además, se presentan recomendaciones a manera de sugerencias productos del estudio realizado. Finalmente, se presenta la bibliografía revisada, y en los anexos se presenta los instrumentos de recojo de información utilizados en el presente estudio.

CAPITULO I.
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Fundamentación del problema

“Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas y deseos han sido cubiertas completamente” (Arancibia y otros, 2013, p. 257). Las necesidades del cliente son entonces las que determinan el tipo de estrategias que se debe seguir para poder cumplir esos requerimientos, por lo cual se debe recoger información que permita conocer esos requerimientos.

Este aspecto del recojo de información permite que las personas se acerquen al conocimiento de la realidad social, para poder comprenderla, aspectos que asegura que se tomen medidas correctivas y pueda haber un cambio en la forma de trabajo.

Sin embargo se observa que los estudiantes universitarios no se encuentran satisfechos con la educación recibida, que no responde a sus necesidades e interés de aprendizaje, y aún más la forma tradicional con el que docente trabaja en la actualidad no les permite formarse de manera adecuada, de acuerdo a la dinámica del mercado educativo, por lo que consideran que resulta impostergable que se tomen medidas oportunas para mejorar la calidad de servicio.

Este aspecto si bien puede deberse a múltiples factores consideramos que se debe fundamentalmente a que no existe una cultura evaluativa que permita conocer cómo se está llevando a cabo el proceso educativo, sobre todos cuáles son los aciertos y desaciertos en el tema educativo.

La dinámica de las instituciones genera en muchos casos una atmósfera de trabajo que puede ayudar o entorpecer la forma como las organizaciones enfrentan los problemas que se presenta de manera constante, aspecto que debe plantear nuevos retos a la comunidad organizativa y que se expresa de diferentes modos.

“Sería difícil afirmar que la cultura de la evaluación se refiere a un conjunto de prácticas homogéneas, a una uniformidad cultural de la evaluación. Por el contrario, su naturaleza es flexible, plural y diversificada; por ello, requiere una continua comprensión más que explicación” (Bulsegui y Fuguet, 2004, p. 91). Cuando hablamos de cultura de la evaluación o cultura evaluativa notamos que esta es un requisito de la organización esto debido a que cuando las personas piensan más en la calidad como un referente debe entonces, de trata de mejorar para el bien conjunto.

“La cultura de evaluación comprende el conjunto de acciones que se desarrollan dirigidas tanto a la planificación como a la organización y desarrollo del proceso de evaluación en todas las instancias académicas institucionales” (Bulsegui y Fuguet, 2004, p. 93).

De esta manera todos los procesos evaluativos que se desarrollan en la organización forman parte de la cultura evaluativa, la cual se nutre constantemente de estos patrones que se desarrollan como parte de las estrategias de cambio que se hacen desde las diferentes opciones de desarrollo que se plantean.

La Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no escapa a esta problemática presentada, esto debido a que también se observan las mismas características mencionadas, donde existe descontento por la educación recibida por lo cual la evaluación se expresa como una alternativa para mejorar la satisfacción de los estudiantes respecto al proceso educativo.

De esta manera, en el siguiente estudio se plantea la necesidad de investigar la relación existente entre cultura evaluativa y la calidad de servicio educativo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la **Cultura Evaluativa** Institucional con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

1.2.2 Problemas específicos

- A. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las **Concepciones de Evaluación Institucional**, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?

- B. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las **Prácticas Evaluativas** de los actores clave, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?
- C. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando el **Uso de los Resultados de la Evaluación**, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

Determinar de qué manera se relaciona la **Cultura Evaluativa** Institucional con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.3.2. Objetivo específicos:

- A. Establecer de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las **Concepciones de Evaluación Institucional**, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.
- B. Determinar de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las **Prácticas Evaluativas** de los actores clave, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.
- C. Identificar de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando el **Uso de los Resultados de la Evaluación**, con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

1.4. Justificación y alcances de la investigación

La justificación de la presente investigación radica en los resultados a obtener y posibles aplicaciones de que ella se desprenderán. Así, tenemos.

Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación radica en el uso de la metodología científica de manera exhaustiva, lo cual permitirá conocer mejor el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada, asimismo comprender con mayor objetividad la influencia o relación que se ejerce entre las variables de estudio.

Justificación práctica

La presente investigación busca tomar conciencia respecto a la importancia del servicio educativo y la influencia que tiene en ella la cultura evaluativa, razón por la cual se hace necesario el estudio de las variables involucradas en esta acción pedagógica, puesto que de ellas dependerá la eficacia de la acción educativa y, por ende, la mejor preparación del futuro estudiante de pregrado, hecho que sin lugar a dudas redundará en el beneficio de los estudiantes y el logro de mejores aprendizajes y en el vínculo que ellas ejercen con nuestra labor diaria y la realización de nuestras tareas en forma óptima, para así brindar un servicio cada vez de mayor calidad, contribuyendo a su vez al mejoramiento de la calidad del servicio educativo en nuestro país.

Justificación social

El presente trabajo de investigación es importante, porque busca responder a las reales necesidades sociales y culturales que la sociedad actual enfrenta, dado que, proporcionará elementos de juicio útiles, los cuales constituirán referentes importantes para una mejor comprensión de la relación que existe entre la cultura evaluativa y la satisfacción percibida, constituyendo un factor estratégico en el mejoramiento de los aprendizajes.

En cuanto a los alcances tendremos los siguientes:

- a) Alcance espacial-institucional: Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- b) Alcance temporal: Actual (años 2017-2018).
- c) Alcance temático: Cultura evaluativa, satisfacción.
- d) Alcance institucional: fundamentalmente docentes y estudiantes.

1.5. Fundamentos de la hipótesis.

En el presente estudio se aborda la problemática encontrada sobre la calidad del servicio educativo, según la percepción de los estudiantes de la universidad, objeto de estudio, en donde se puede observar, que la mayoría de los estudiantes no se sienten satisfechos con el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo, aspectos que consideramos están en el eje central de la presente investigación y constituye una problemática, no sólo desde el punto de vista pedagógico, sino fundamentalmente desde el punto de vista institucional.

Aspecto que consideramos está relacionado con el componente evaluativo que se desprende de la falta de una cultura evaluativa, el cual consideramos se desarrolla de manera tradicional, centrado todavía en la evaluación de la memoria y el empleo de pruebas objetivas, razón por la cual se hace necesaria una revisión de sus principales características para a partir de sus análisis y posterior discusión, plantear recomendaciones que conlleven a superar la problemática planteada.

1.6. Formulación de la hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

La **Cultura Evaluativa** Institucional se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- A. La Cultura Evaluativa considerando las **Concepciones de Evaluación Institucional**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los

estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

- B. La Cultura Evaluativa considerando las **Prácticas Evaluativas** de los actores clave, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.
- C. La Cultura Evaluativa considerando el **Uso de los Resultados de la Evaluación**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

1.7. Identificación de las variables

1.7.1. Variable I:

- ❑ Cultura evaluativa

Dimensiones: Concepción de la evaluación institucional, prácticas evaluativas, uso de resultados de la evaluación

1.7.2. Variable II:

- ❑ Satisfacción percibida

Dimensiones: Programa de estudios, competencias docentes, desarrollo investigativo, soporte académico – administrativo.

1.8. Clasificación de las variables

1.8.1. Variable I: Cultura evaluativa

- a) Por la función que cumple : Independiente
- b) Por su naturaleza : Activa
- c) Por el método de estudio : Cuantitativa
- d) Por los valores que adquieren : Politémica

1.8.2. Variable II: Satisfacción percibida

- a) Por la función que cumple : Dependiente
- b) Por su naturaleza : Pasiva
- c) Por el método de estudio : Cuantitativa
- d) Por la posesión de la característica : Continua
- e) Por los valores que adquieren : Politémica

1.9. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable: Cultura Evaluativa

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable I Cultura evaluativa	Concepción de la evaluación institucional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La evaluación institucional, es un proceso de comprensión y definición los indicadores más relevantes, para lograr cumplirlos con fines de acreditación. ✓ La evaluación institucional es una estrategia que deben realizar los directivos para mejorar la calidad de manera permanente. ✓ La formación pedagógica contribuye de manera relevante con la comprensión de los indicadores de evaluación institucional (deslindes conceptuales para valorar un indicador). ✓ La evaluación institucional depende de la competencia de los evaluadores. ✓ La evaluación institucional es un proceso complejo que exige el apoyo de un equipo multidisciplinario con amplios conocimientos en diversas disciplinas. ✓ La evaluación institucional es un proceso indispensable entendido como un medio para mejora de la calidad institucional. ✓ La evaluación institucional es un proceso que genera miedos, producto de entenderla como una “persecución” o estrategia para sustentar un castigo. ✓ La estabilidad laboral o evaluaciones externas son elementos que no contribuyen a construir una cultura evaluativa.
	Prácticas Evaluativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los directivos tienen las competencias para planificar un sistema de evaluación institucional.

Variables	Dimensiones	Indicadores
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los directivos hacen seguimiento y monitoreo al desarrollo y cumplimiento de las actividades académicas y administrativas. ✓ Los docentes están capacitados para diseñar e implementar una evaluación formativa para desarrollar competencias de los estudiantes. ✓ Los docentes están capacitados social y afectivamente para realizar una retroalimentación que desarrolle competencias en los estudiantes a partir de los resultados de la evaluación. ✓ Los administrativos tienen las competencias para implementar un sistema de evaluación de la gestión. ✓ Los administrativos están comprometidos con la implementación de la evaluación institucional de manera permanente. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para seleccionar de manera adecuada las fuentes de información. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para elaborar instrumentos que aporten información válida y confiable. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para procesar los datos (cuantitativos y cualitativos) hasta elaborar un informe de evaluación. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas tienen las habilidades interpersonales y de comunicación oral y escrita para un buen trabajo de evaluación institucional. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas tienen suficientes conocimientos previos acerca de aquello que se quiere evaluar y las características del contexto institucional. ✓ Los responsables de las prácticas evaluativas, tiene formación pedagógica que contribuye de manera importante para coordinaciones con las autoridades e informantes para recoger información.
	Uso de los resultados de la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los resultados de la evaluación son socializados oportunamente a la comunidad universitaria. ✓ Se realizan mejoras en los aspectos que tienen debilidades para tener un nivel

Variables	Dimensiones	Indicadores
		<p>logrado de acuerdo con los criterios de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe confianza en que los resultados de la evaluación institucional servirán para mejorar la calidad institucional y no para servir “intereses ajenos”. ✓ La evaluación realizada por una persona que está cerca o dentro de nuestro contexto universitario contribuye a lograr implantar una cultura universitaria.

Operacionalización de la variable: Satisfacción Percibida

Variable II Satisfacción percibida	Programa de Estudios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El programa de Estudios responde de manera pertinente a las necesidades y demandas actuales de formación profesional (contextualización). ✓ El Programa de Estudios es suficientemente flexible para responder a las necesidades de desarrollo de competencias especializadas (electivos). ✓ El programa de estudios garantiza que el proceso de enseñanza-aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación. ✓ El programa de estudios mantiene y hace uso de convenios con universidades nacionales e internacionales para la movilidad de estudiantes y docentes, así como para el intercambio de experiencias.
	Competencias docentes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los docentes tienen desarrolladas capacidades socioafectivas para interactuar y motivar a los estudiantes en el desarrollo de la asignatura. ✓ Los docentes poseen amplios conocimientos multidisciplinarios para responder con suficiente sustento académico a las interrogantes de los estudiantes. ✓ La mediación de los docentes promueve la lectura y escritura académica de manera intensiva que contribuye con el desarrollo de competencias de los estudiantes. ✓ Los docentes propician un clima favorable para iniciar el diálogo con una actitud de apertura, respeto, reconociendo fortalezas. ✓ Los docentes enfatizan o recalcan lo importante de cada tema, desarrollando actividades que promueven el desarrollo de capacidades metacognitivas. ✓ Los docentes propician la exposición de nuestras dudas y preguntas, respondiéndolas con claridad.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes para propiciar la reflexión crítica y el debate de ideas que desarrollan aprendizajes de los estudiantes. ✓ Los recursos didácticos utilizados por Los docentes en el desarrollo de la sesión son pertinentes y de calidad (diapositivas, separatas, matrices, etc.). ✓ Los docentes aplican técnicas e instrumentos de evaluación previstos en el sílabo de la asignatura.
	Desarrollo investigativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En su Facultad, se gestionan recursos para el desarrollo de la formación investigativa. ✓ En su Facultad, se realizan alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que faciliten la formación investigativa. ✓ En su Facultad, se prioriza el desarrollo de competencias investigativas de los estudiantes desde el programa de estudios. ✓ En su Facultad, los estudiantes reciben una profunda formación investigativa para formular proyectos e informes de investigación. ✓ En su Facultad, se promueve de manera suficiente el dominio y manejo de soportes TIC para el desarrollo investigativo. ✓ En su Facultad, se promueve la participación de los estudiantes en los Grupos de Investigación de la Facultad. ✓ En su Facultad, se publican los resultados de las investigaciones en revistas científicas indizadas.
	Soporte académico - Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En su Facultad, las gestiones académicas (admisión, matrícula, graduación, titulación) brindan un servicio eficaz y eficiente. ✓ La biblioteca de su facultad está suficientemente implementada y actualizada para apoyar el estudio intensivo y a profundidad de los estudiantes. ✓ En su Facultad, existe soportes tecnológicos informáticos y comunicativos modernos, para acceder a información académica. ✓ El clima institucional en su Facultad contribuye al desarrollo de actividades académicas colaborativas.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Después de revisar las fuentes bibliográficas, tanto de internet como de las bibliotecas especializadas, podemos describir los trabajos más relevantes.

2.1.1. Investigaciones internacionales.

Zambrano (2014) en su tesis sobre práctica evaluativas para la mejora de la calidad del aprendizaje, realiza una investigación encuadrada en el modelo mixto, con el objetivo de caracterizar y analizar el proceso evaluativo que llevan a cabo los docentes de educación general básica para comprobar si las buenas prácticas evaluativas que llevan a cabo los docentes mejoran la calidad de los aprendizajes de los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 213 docentes, entre las conclusiones se pueden mencionar que los docentes manifiestan que la evaluación con mayor valoración fue la evaluación del proceso, pero esto contradice sus respuestas en otras preguntas donde manifiestan que utilizaron una mayor cantidad de pruebas escritas y exámenes tradicionales, lo cual permite expresar que no existe un real involucramiento de los docentes en la evaluación como proceso de mejora de los aprendizajes. Asimismo, se observa que no existe una adecuada combinación de técnicas evaluativas que permita la mejora de los aprendizajes, por lo cual no se puede realmente evaluar los logros de los aprendizajes que han alcanzado. Del mismo modo se rescata el aspecto de la formación que debe tener el docente para poder realizar la tarea pedagógica que le toca desarrollar de la mejor manera, según las metas y objetivos planteados como institución educativa.

García (2001) en sus tesis sobre la cultura de la evaluación como proceso de mejora de un centro educativo, realiza una investigación de tipo cualitativa en la modalidad de investigación acción, con el objetivo de establecer una cultura de evaluación y gestión de calidad en el centro. La muestra de estudio estuvo formada por 18 docentes de primaria y 30 docentes de secundaria, así como 9 estudiantes y 6 padres de familia. Entre las conclusiones podemos mencionar; que se apuesta por la calidad de los centros educativos dado que se considera que es el momento de buscar nuevas alternativas para la mejora de la calidad, una alternativa es que cada centro elabore su propio material de autoevaluación, donde intervenga toda la comunidad educativa, y tenga la posibilidad de general los parámetros que se deben cumplir para considerar un centro de calidad.

Por otro lado, en el presente estudio, se considera importante asumir estas líneas de explicación de la cultura evaluativa, presentando además una descripción de orientaciones y resultados de un estudio cualitativo desarrollado por Valenzuela Jaime y otros, (2011), que nos permite orientar el desarrollo de la presente investigación:

1. “Comprensión de los indicadores: su propósito fue discutir sobre las dificultades que los evaluadores encontraron en las instituciones educativas respecto a la forma en que los directivos encuestados comprendían los indicadores. Las preguntas para este foro fueron: a) ¿qué dificultades tienen las personas entrevistadas para comprender los indicadores?; ¿ustedes, como evaluadores, tratan de clarificar el significado de los indicadores?; y ¿creen que las personas a cargo de la institución tienen claridad al momento de definir los indicadores?”

Resultados:

“El primer foro trató sobre las dificultades que los evaluadores encontraron en las instituciones educativas respecto a la forma en que los distintos actores comprenden el concepto de indicador. Uno de los puntos de discusión estuvo en referencia al entendimiento de los indicadores por parte de los informantes, como una función de la formación académica de éstos, pero también de la terminología empleada por los encargados de recabar la información. Las experiencias compartidas apuntan a que, a mayor nivel académico del informante, mayor entendimiento del indicador; y a mayor claridad por parte de los evaluadores para comunicar la información que querían coleccionar, mayor facilidad para determinar el valor del indicador”.

Complementando lo anterior, otro punto que se abordó tuvo que ver con el perfil de informantes y evaluadores, no sólo en términos de su experiencia en temas de evaluación institucional, sino también en términos de su perfil profesional. En educación media-superior y superior (niveles en que se llevó a cabo el estudio), muchos de los docentes y directivos carecen de formación pedagógica y, por consiguiente, de una capacitación específica sobre evaluación institucional. No es inusual encontrar en cargos directivos a ingenieros, administradores, médicos o abogados con competencias pedagógicas más de naturaleza empírica (por la experiencia), que de naturaleza teórica. Desde luego, el concepto de indicador no es del todo ajeno a estas profesiones, y en muchos casos se apreciaba el ejercicio de procesos de transferencia para tratar de entender a qué se refería un indicador de

evaluación institucional, desde la perspectiva desde la cual cada quien lo había manejado en su esfera profesional.

2. “Competencias del evaluador: su propósito fue hacer una autoevaluación sobre el tipo de competencias que esta tarea requiere y sobre el grado en que los evaluadores (los alumnos participantes en el curso) poseían esas competencias. Las preguntas para este foro fueron: ¿cuáles competencias se ponen en juego para el trabajo de campo que están realizando?; ¿cómo se siente usted en esas competencias?; ¿en cuáles se siente fuerte y en cuáles cree que no está capacitado?; y ¿qué capacitación cree que les hace falta a los responsables de la evaluación en la institución para que, como parte de su diario quehacer, puedan ellos cumplir con este tipo de funciones?”

Resultados

“El segundo foro trató sobre el tipo de competencias que un proceso de evaluación institucional requiere y sobre el grado en que los evaluadores (los alumnos participantes en el curso) y los informantes en cada institución poseen esas competencias. En primera instancia, los participantes en el foro reflexionaron acerca del concepto mismo de competencia. Mientras que algunos mencionaron que no estaban seguros del significado de este término, otros lo definieron desde su punto de vista y otros más incluyeron citas de autores diversos. Tal como ocurre siempre que se habla de competencias, el término elude una definición precisa y lo mismo puede abarcar un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes (lo que sería una definición amplia del término), hasta acotarlo simplemente a aquellas habilidades que le permiten a alguien hacer algo (definición restringida del término). Asimismo, al hablar de competencias surgió en el foro el contraste entre demostrar competencias a través del desempeño diario vs. ver a la competencia como un “potencial” para hacer algo. Quienes apuntaban a la segunda idea argumentaban que no hay que confundir competencia con desempeño, y que no siempre una persona competente quiere o cuenta con un contexto tal que le permita llevar al terreno de la práctica aquello que sabe hacer. Esta línea de discusión fue relevante para entender el concepto de cultura de evaluación, ya que en muchas ocasiones se atribuye la “poca” cultura de evaluación a malas experiencias previas debidas a la supuesta incompetencia de los evaluadores”.

En relación con la experiencia que los participantes tuvieron como evaluadores, se comentó que las competencias para realizar este tipo de trabajo se ponen en juego

en todas y cada una de las actividades que tuvieron que realizar en el trabajo de campo: planeación de actividades, procesos de recolección de datos, análisis de información y comunicación de los resultados, entre otras. Los listados sobre situaciones de evaluación fueron variados, y en no pocas ocasiones se entraba a cierto detalle para profundizar sobre competencias muy concretas que algunos tuvieron que emplear; por ejemplo, en la selección adecuada de las fuentes de información, en la logística involucrada para programar las entrevistas, en el empleo de algún paquete estadístico para procesar datos o hasta en la elaboración de un informe ejecutivo o de una presentación en Power Point para comunicar los resultados. Procurando un ejercicio de síntesis, hay quienes identificaron al menos tres dimensiones o categorías de competencias que son indispensables para poder conducir un buen trabajo de evaluación institucional: 1) competencias del área teórica y conceptual (planeación, métodos de recolección de datos, desarrollo de instrumentos, análisis de información, etc.); 2) competencias del área de habilidades interpersonales y de comunicación oral y escrita; y 3) competencias del área de ética (para realizar evaluaciones con apego al respeto absoluto de las personas y para el manejo de conflictos de intereses).

3. “Valores subyacentes en los procesos de evaluación: muchas veces se observa en las instituciones educativas que la evaluación es, para algunos, algo “secundario”, al mismo tiempo que otras personas desconfían sobre el uso que se le pueda dar a los resultados de la evaluación; por ello, el propósito de este foro fue hacer una reflexión sobre los valores subyacentes en la cultura de evaluación existente (o inexistente) en las instituciones que los participantes estaban evaluando. Las preguntas para este foro fueron: ¿por qué cree que hay, o no, una cultura de evaluación en la institución que está evaluando?; ¿qué valor se le da a las acciones de evaluación dentro de la institución?; ¿estos valores se hacen explícitos o están implícitos en las acciones del personal dentro de la institución?; en la determinación de los indicadores ¿se ha enfrentado a algún dilema ético o a un conflicto de intereses?; y ¿cree que hay algún indicador que por su naturaleza puede llegar a tener implicaciones “polémicas” en cuanto a su uso y/o interpretación?”

Resultados

“El tercer foro tuvo por objetivo reflexionar sobre los valores subyacentes en la cultura de evaluación existente (o inexistente) en las instituciones que los participantes estaban evaluando. El tema de la evaluación, en sí mismo, sigue resultando polémico entre los actores educativos. Su sola mención genera tensiones y desconfianza. Este sentir se manifestó en los datos que emergieron del análisis de las respuestas en este foro, donde los participantes comentaron que muchas personas son recelosas sobre el uso que se le pueda dar a los resultados de la evaluación. El temor de que una persona ajena a nuestro diario quehacer pueda emitir un juicio de valor acerca de nuestro propio desempeño, en una labor cualquiera, fue considerado por la mayoría de los participantes como el gran obstáculo a vencer para lograr implantar una cultura de evaluación a nivel institucional y nacional”.

Sin embargo, los participantes también coincidieron en la idea de que, para trabajar en pro de una cultura de evaluación, se deberían vencer los intereses de todo tipo que se oponen a la implementación de los sistemas de evaluación. Se comentó que la cultura de la evaluación va más allá de los exámenes que presentan los alumnos para obtener una calificación, de las encuestas que se llevan a cabo para determinar el clima laboral o de los instrumentos para valorar el desempeño de los profesores. Se trata de trabajar en procesos sistemáticos que lleven a elevar el nivel educativo de los estudiantes. Cuando la evaluación se aprecia como un medio y no como un fin, se está realmente promoviendo una cultura de evaluación. El valor subyacente de la evaluación no está tanto en la calidad de los procesos (que es importante, sin duda), sino en verla como un medio para mejorar la calidad académica de los estudiantes.

2.1.2. Investigaciones Nacionales:

Yali (2018) en sus tesis “Incidencia de la cultura evaluativa del docente en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel primaria”, realiza una investigación de tipo no experimental de enfoque cuantitativo con el objetivo de establecer la interrelación entre las variables estudiadas. Entre las conclusiones se demuestra que el grado de relación que existe es buena existente entre la cultura evaluativa de los docentes en el rendimiento académico de los estudiantes de nivel primaria en la red N° 01 de la provincia de Junín, 2017. Tal como lo evidencia la

prueba de hipótesis general (p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0.01 que es menor que 0.05) y las figuras mostradas.

Reátegui (2015) en su tesis sobre cultura evaluativa del aprendizaje en una universidad privada de Lima, realiza una investigación de tipo ex postfacto, descriptiva simple con el objetivo de identificar la cultura evaluativa del aprendizaje existente, la población estuvo conformada por la comunidad universitaria, es decir docentes y estudiantes que realizan actividades pedagógicas de pregrado en ese recito. En consecuencia la población es una sola, formada por dos sub muestras. Entre las conclusiones más importantes podemos señalar que; a) A pesar de la importancia que se confiere a la capacitación de su docencia en la teoría y práctica de la evaluación, todavía, persiste una visión tradicional de la evaluación cuantitativa que atiende a los resultados antes que a la formación de estudiantes, y, en consecuencia, la desatención a la evaluación de actitudes, de valores, etc., propios de la evaluación formativa. b) A pesar de la importancia que se confiere a la necesidad de capacitarse en la evaluación de los aprendizajes todavía, se advierte todavía una prevalencia de la práctica evaluativa donde la evaluación sumativa tienen gran vigencia y, en consecuencia, su poca contribución a mejorar el proceso de aprendizaje. c) A pesar de que los estudiantes valoran la importancia que tiene la evaluación en su formación profesional, todavía se observa una débil incorporación de la evaluación permanente a su cultura evaluativa del aprendizaje.

Valdés (2004) “Propuesta de un modelo para la evaluación del desempeño profesional del docente” es un estudio analítico descriptivo y meta evaluativo en el que sobre la base de un marco conceptual para la construcción de indicadores de evaluación del desempeño profesional docente, el enfoque crítico de tendencias y casuísticas esenciales sobre calidad educativa, la valoración de paradigmas filosóficos, psicológicos y pedagógicos afines al desempeño docente, así como el recuento crítico de los aportes de algunas teorías selectas. Se llegó a proponer un sistema de indicadores para evaluar la calidad del desempeño docente con sus correspondientes caracterizaciones y fundamentaciones. Se concluyó proponiendo un sistema de evaluación del desempeño docente constituido por cinco dimensiones (capacidades pedagógicas, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales, relaciones laborales con sus estudiantes, padres, directivos, docentes y

comunidad escolar en general; y resultados en su labor educativa) y treinta y un indicadores, sistemas bastante utilizados en Cuba y en varios países de América Latina.

Valer, Lucio (2005), realiza un estudio sobre “desarrollo de un Modelo de Gestión y Plan de Mejoramiento de la Calidad en la Facultad de Educación de la UNMSM”. Plantea que, “existen diversas experiencias en el ámbito nacional y en mayor medida en el ámbito internacional que han promocionado en los últimos años, el desarrollo y aplicación de Modelos de Gestión de la Calidad, a través de Premios Nacionales con el propósito de coadyuvar en la modernización y competitividad de las organizaciones.

Valer, Lucio (2006), realiza el estudio “Desarrollo de un Proceso de Autoevaluación: Calidad de la Formación Docente en la Facultad de Educación de la UNMSM. Plantea que, “En este contexto, la calidad de la formación docente brindada en las universidades y en particular en las Facultades de Educación constituye un debate importante, por la importancia estratégica que tienen para afrontar con mayores posibilidades de éxito las exigencias académicas - profesionales del mundo actual y futuro. En esta perspectiva, actualmente se prioriza los procesos de autoevaluación en las facultades de educación, en la medida que se configura como una estrategia para aplicar sistemáticamente procesos de mejoramiento continuos de la calidad de formación brindada. Asimismo, se plantea la importancia de utilizar mecanismos de retroalimentación permanente de los procesos, productos e impactos que permitan tomar decisiones para reestructurar los procesos de formación docente brindada en las facultades de educación de las universidades”. En este escenario de desarrollos metodológicos de la autoevaluación, el proceso afronta las dificultades propias de los complejos procesos de reflexión, diálogo, discusión e interpretación, en el marco de los planes estratégicos de desarrollo de las diferentes facultades de la universidad y en el marco de los lineamientos de la política de calidad planteados por la universidad. En este sentido, se aspira a la credibilidad y al consenso de la comunidad académica institucional de la universidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de cultura evaluativa

La cultura en la organización no es solo un asunto de valores más o menos compartidos, de normas de grupos más o menos reconocidas, sino una transformación de experiencias colectivas en un sistema de reglas temporales legitimadas, producto de aprendizajes culturales que, a su vez, son inducidos por las modificaciones tecnológicas y organizacionales producidas para responder a los desafíos del mercado. (Enríquez, 2007, p. 159)

De manera general, algunos autores la entienden como una forma de relacionarse y de comportarse en el contexto de prácticas evaluativas permanentes, que se concreta en costumbres, valores y creencias. “Es destacable que la cultura sea producto de la interacción entre seres humanos y tenga un efecto sobre la vida cotidiana ya que, aunque existe externamente, afecta de manera trascendental la individualidad de cada persona” (Enriquez, 20017, p. 159) De esta manera se entiende que la cultura se construye y se enriquece constantemente a partir de las experiencias de las personas y va cambiando con la inclusión de nuevas normas y valores que se asumen debido a la dinámica de la sociedad.

Es notorio destacar entonces que las personas en la medida que van modificando su comportamiento, sus experiencias van modificando sus patrones culturales, lo cual termina modificando la cultura institucional y por tanto la cultura evaluativa.

Sin embargo, la definición de una “cultura de evaluación”, que más se acerca a nuestros propósitos en la presente investigación y que asumimos, es: **“el conjunto de valores, acuerdos, tradiciones, creencias y pensamientos que una comunidad educativa asigna a la acción de evaluación”**. Bolseguí y Fuguet (2006) señalan que “la cultura de evaluación es un concepto en desarrollo que alude a la necesidad de evaluar de manera permanente”. Para ellos, “la evaluación es un proceso complejo y multidimensional que comprende distintos componentes: visión, valores, comportamientos, rutinas, contexto organizacional y social, experiencias pasadas y presentes, aspectos epistemológicos, teóricos y metodológicos. Desde luego, no siempre es fácil encontrar una visión unificada de lo que significa cultura de evaluación; los marcos sociales, institucionales y personales tienen una fuerte

influencia en su configuración y en las concepciones sobre qué es la evaluación, cómo se lleva a cabo, qué usos se le puede dar, etc”.

2.2.2. Características de la cultura evaluativa

Bulsegui y Fuguet (2004) señalan como aspectos relevantes relacionados con la cultura de la evaluación, los siguientes:

- ✓ Formar de manera permanente en evaluación tanto al personal docente como al de los cuadros directivos.
- ✓ Promover espacios permanentes de reflexión y profundización teórica en esta área.
- ✓ Concebir a evaluación como un proceso continuo, permanente, contextualizado, flexible, de naturaleza formativa y participativa.
- ✓ Generar en el seno de la institución mecanismos y sistemas propios de evaluación.
- ✓ Iniciar procesos de evaluación internos, desde los cuales se genere una participación activa de la comunidad universitaria.
- ✓ Propiciar la necesidad de negociación y participación de los actores.
- ✓ Promover la autoevaluación como un ejercicio diario de la actividad del docente, de la cátedra, del departamento y de toda la institución.
- ✓ Desarrollar procesos de evaluación en un contexto de promoción de valores tanto para la convivencia social como para el desarrollo humano.

2.2.2.1. Indicadores de una cultura evaluativa

Existen un conjunto de indicadores que se observan en una cultura del cambio fundado en la evaluación. Así tenemos a Méndez (2009), citado por Cervantes (2018) quienes plantea los siguientes objetivos para definir una cultura de servicio:

- ✓ Identificar y consolidar una cultura evaluativa basada en las capacidades y competencias que ofrece la organización. Esto tiene que ver con el hecho de que se tiene que identificar las fortalezas de cada una de las personas que forman parte de la organización para poder determinar con qué capital humano contamos.

- ✓ Identificar los resultados esperados por los clientes para que puedan ser atendidos en sus requerimientos. Es decir, tener la capacidad de recoger información que nos permita determinar cuáles con las necesidades de servicio de los clientes, pero sobre todo cuales son las necesidades de servicio de los clientes, pero sobre todo cuales son las expectativas sobre el servicio que solicitan para poder ofrecerles lo que esperan y de este modo logre sentirse satisfechos.
- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción percibido por el cliente para emplear la información de retorno en el proceso de mejora de la calidad de servicio. La mejora de la calidad debe ser una aspiración continua, dado que solo de esta manera se podrá mantener el servicio que se ofrece, de lo contrario se perderá credibilidad y comenzarán a perderse clientes.
- ✓ Definir las estrategias de implementación de las actividades estratégicas dirigidas a mejorar la calidad de servicio. Un aspecto fundamental consiste en que se debe definir claramente las estrategias de mejora para poder implementarlas de manera rápida y permitan corregir errores.
- ✓ Ejecutar capacitaciones dirigidas al personal con la finalidad de involucrarlos en el cambio organizacional que se espera. Contar con la participación de todos los miembros de la organización resulta imprescindible e importante, dado que de esta manera se podrá coordinar acciones dirigidas a mejorar la calidad de servicio.

Algunos investigadores, presentan tres componentes que tienen o explican una cultura de evaluación (Valenzuela Jaime y otros, 2011):

- 1) La forma en que los distintos actores educativos comprenden la evaluación y, en particular, el empleo de indicadores institucionales;
- 2) Las competencias que tienen ciertas personas clave dentro de cada institución para realizar procesos de evaluación, así como la capacitación que deben recibir para que la evaluación se lleve a cabo de una forma adecuada; y
- 3) Los valores subyacentes que determinan el uso que se les da a los resultados de la evaluación, la manera de manejar posibles conflictos éticos y el valor que se le da a la evaluación misma.

2.2.2.2. Gestión de una cultura de calidad

Gestionar la calidad resulta una aspiración válida, sobre todo si se espera posesionarse en el mercado educativo, lo cual demanda una doble tara que consiste en lograr una cultura evaluativa de calidad que permita asegurar un servicio que recoja las aspiraciones educativas de la comunidad y al mismo tiempo asegurar la participación de todo el personal en dicha tarea, lo cual debe permitir asegurar que este proceso de instauración d una cultura evaluativa sea sostenible en el tiempo.

“La cultura emerge en las organizaciones debido a la necesidad de manejar os problemas internos y externos para poder sobrevivir y prosperar” (Gonzales y Otros, 2000, p. 109). Cuando las aspiraciones educativas del personal docente están encaminadas a mejorar la claridad de servicio, comienzan a prepararse el camión dl cambio a partir de fomentar en ellos mismo una cultura evaluativa que coadyuve al logro de los objetivos institucionales.

“Cultura de calidad es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización a afrontar los retos que se le presentan en el cumplimiento de su misión” (Gonzales y Otros, 2000) p, 110).

Pero donde comienza el cambio organizacional, justamente es a partir d cada uno de ellos mismos, esto debido a que cuando se comprometen coincidirán en acciones comunes planteadas con el sentido de brindar una educación de calidad, basada en los intereses y necesidades de aprendizaje de sus estudiantes.

Por otro lado, según Valer, Lucio (2006), “existe consenso entre los autores relacionados con las investigaciones acerca de la evaluación de la calidad educativa, que se debe partir del planteamiento de un Modelo teórico de evaluación básico que permita priorizar, definir y explicar, en términos de factores, variables e indicadores, la calidad educativa en las universidades”. En este sentido representa una tarea compleja relacionada principalmente con:

En primer lugar, “con la abstracción teórica relacionada con los objetos de evaluación, que, en el caso del presente estudio, tiene que ver con la formación docente en la universidad. Es decir, se plantea profundizar en los marcos teóricos que definan

explicaciones claras acerca de lo que es la formación docente en la universidad, lo que posibilitará distinguir las variables e indicadores que permiten un concreto acercamiento a su medición y valoración”.

En segundo lugar, “con la complejidad metodológica de elaborar un modelo de autoevaluación que implica la priorización, análisis y medida de los factores, variables e indicadores de calidad que respondan a las necesidades de eficacia, eficiencia y funcionalidad de los componentes básicos de la universidad” (entendimiento de calidad en términos generales, De la Orden).

Además, se debe afrontar la complejidad en la elección de los criterios de referencias o estándares de calidad, que responda objetivamente a las especificidades de la universidad que se pretende evaluar posibilitando la comparación o contrastación empírica. En este contexto, se debe considerar como elementos que afectarían la estructuración de un modelo de autoevaluación de la calidad en las universidades, la cultura organizacional institucional y las dificultades técnicas para su implementación.

2.2.2.3. Las personas en una cultura de calidad

Involucrar a las personas resulta una de las tareas más difíciles sobre todo cuando las acciones que desarrolla está basada en la búsqueda de su propia comodidad, mas no así en el bienestar común.

Los valores que posee una persona con cultura de la calidad son: interés continuo por el desarrollo intelectual, saber colaborar con un grupo, permanencia de largo plazo en la empresa, respeto y buen uso del tiempo propio y de los demás y un comportamiento acorde con el “decálogo del desarrollo” (limpieza, puntualidad, responsabilidad, deseo de superación, honradez, respeto al derecho de los demás, a la ley y a los reglamentos, gusto por el trabajo, afán por el ahorro y la inversión). (Gonzales y Otros, 2000, p. 110).

De esta manera se observa que las personas desarrollan actitudes de cambio, basadas en la búsqueda de mejora continua, la cual debe permitir brindar lo mejor de cada uno para poder hacer posible el cambio.

Una persona con cultura de la calidad tiene los siguientes hábitos: la mejora continua, la atención y responsabilidad en el trabajo, la prevención de errores, hacer bien las cosas desde la primera vez, planeación de sus actividades en el corto y largo plazo, la evaluación constante del desempeño, la disciplina y constancia en el cumplimiento de los compromisos. (Gonzales y otros, 2000, p. 110)

De esta forma se puede observar que son las personas las que desarrollan determinadas actitudes favorables hacia el cambio, sobre esta base se pueden comenzar a trabajar para empezar con el cambio institucional que permita desarrollar una cultura de calidad evaluativa.

2.2.2.4. Requisitos para instalar una cultura evaluativa

El logro de una cultura de calidad es una tarea complicada, la cual debe empezar a tomar forma, y sobre esos componentes establecer los requisitos y condiciones que favorezcan el establecimiento de una cultura evaluativa.

“Para lograr una cultura de la calidad se necesita primero un cambio cultural en la organización que esté acorde a las exigencias del mundo de hoy” (Gonzales y Otros, 2000, p. 110). Este cambio cultural solo será posible en la medida que las personas se comprometen con los objetivos institucionales, en este sentido se deben establecer las pautas que permitan que se comprometan con el sentido de evaluación que se necesita.

Concebir que la cultura organizacional pueda ser gestionada, implica definirla como una variable interna de la organización. “Desde esta concepción se asume que las organizaciones poseen una cultura, es decir, la cultura es una variable que pueda ser modificada a través de diversas estrategias gerenciales” (García, 2006. Citado por Vesga, 2013, p. 97)

Se reconoce entonces que todos los cambios que se necesitan deben ser motivo de estudio, esto para poder determinar las características de la sociedad, de los estudiantes, sus aspiraciones y las expectativas del mercado e esta forma se podrán plantear las estrategias de desarrollo que aporten por el cambio cultural que se necesita.

“Se requiere tener presente que las estrategias y los sistemas de gestión cambian con el tiempo a fin de responder a las demandas del entorno, por lo que se hace necesario revisar periódicamente su relación con la cultura organizacional” (Vesga, 2013, p. 97).

Pero sobre esta marca se debe comprender que el cambio no es una cuestión estable, dado que requiere que se esté atento al cambio de necesidades que puede ocurrir, lo que exigirá un nuevo giro institucional para comenzar nuevamente.

2.2.3. Dimensiones de la cultura evaluativa

2.2.3.1. Concepción evaluativa

Establecer la concepción evaluativa de los docentes resulta importante, esto debido a que ello condiciona su forma de hacer educación en las aulas, es decir, la forma como desarrollan sus actividades pedagógicas.

“El concepto de evaluación que poseen los docentes se manifiesta en todas sus tareas pedagógicas, más aún, tal concepción condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Vergara, 2001, p.4). la forma como los profesionales de la educación

desarrollan sus actividades de aprendizaje, esta entonces atizada por sus concepciones teóricas, lo que les permite desarrollar acciones enmarcadas en su forma de concebir la educación, pero sobre todo según el ideal de hombre que ellos vislumbra como necesario o indispensable.

Esto implica entonces que los docentes deben estar en contacto de manera continua con las teorías pedagógicas que sustentan el proceso de aprendizaje de los estudiantes en la actualidad.

“Observar las prácticas evaluativas desarrolladas por los docentes y reconocer las concepciones implícitas en ellas es crucial para comprender el verdadero impacto del proceso evaluativo sobre la calidad del aprendizaje” (Vergara, 2001, p.4).

La forma como evalúan los docentes revela la concepción evaluativa que los acoge, más aún esto condiciona, su forma de comportarse, razón por la cual se hace indispensable que los docentes constantemente se estén capacitando para poder actualizar sus concepciones educativas y evaluativas.

En la actualidad, se ha vuelto una verdadera necesidad tomar como objeto de estudio las concepciones de los docentes, por la enorme influencia que tienen sobre la práctica, en especial en el área de la evaluación, puesto que tradicionalmente se ha considerado como un proceso técnico de verificación de resultados de aprendizajes acorde con objetivos predeterminados. (Vergara, 2011, p. 4).

En la actualidad pareciera que las tradiciones se hayan perdido, a través del bajó educativo observado en todos los sectores, sin embargo, resulta importante emplear la nueva información, el nuevo conocimiento para poder cambiar el rumbo.

2.2.3.2. Naturaleza de la evaluación

La evaluación se caracteriza porque permite recoger información valiosa y útil sobre el proceso llevado a cabo.

“La evaluación se puede definir como un conjunto de operaciones que tiene por objetivo determinar y valorar los logros alcanzado por los estudiantes en el

proceso de aprendizaje, con respecto a los objetivos planteados en los programas de estudio” (Foronda, J., 2007, p. 16).

La evaluación se realiza con la finalidad de conocer cuál es el nivel de aprendizaje en los estudiantes, lo cual aporta información para poder tomar decisiones de carácter evaluativo. Este aspecto favorece la toma de decisiones y ello debido a que provee de información sobre la cual se puede caracterizar a la muestra de estudio, pero sobre todo porque permite un primer insumo de carácter analítico.

2.2.3.3. Práctica evaluativa

Los docentes constantemente están recogiendo información para poder determinar en qué medida se lograron cumplir los aprendizajes esperados, aspecto que favorece el conocimiento de las características de los estudiantes, sobre como aprenden, pero principalmente como aprenden.

Las prácticas de evaluación deben ser conjunto sistémico de estrategias, procedimientos, fundamentos y categorías que permitan la examinación, que conduzca a emitir juicios y conceptos valorativos; igualmente, para valorar sus características y condiciones en función de unos criterios y puntos de referencia, con el fin último de emitir o producir un juicio relevante para el proceso y los sujetos inseridos en este. (Ayala y otros, 2014, p. 37-38).

Desde este punto de vista resulta importante el conocimiento de las características de los estudiantes, para poder determinar sus posibles cambios. Sus posibles intereses, pero sobre todo su compromiso de su propio aprendizaje.

2.2.4. Definición de satisfacción percibida

Rubio, Rodríguez y Uribe (2012), citado por Arias, Serrano y García (2010) manifiestan que “La calidad implicará satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios cumpliendo con los requerimientos del producto o servicio” (p. 100).

Cuáles son las necesidades de los estudiantes, qué necesitan para satisfacer sus necesidades, esta información resulta importante por lo cual necesita conocerse, y para poder obtenerla se necesita recoger información de manera periódica del público

usuario, es decir, de estudiantes y padres de familia, aspecto que debe permitir tomar decisiones de manera oportuna para poder mejorar el servicio educativo que se brinda y mejore la satisfacción estudiantil.

Una de las preocupaciones en la actualidad consiste en brindar un servicio de calidad a los estudiantes, razón por la cual los docentes debe capacitarse de manera contante para poder conocer las nuevas estrategias que está empleando para el desarrollo del proceso de aprendizaje, asimismo, se debe procurar incluir las tecnologías informáticas en el proceso educativo, para de esta forma lograr mejores resultados académicos.

“Lograr la predilección de las organizaciones radica en que el cliente perciba que su relación con la organización crea valor, que se traduce en su satisfacción personal, en una respuesta a sus gustos, preferencias o necesidades” (Calabuig y Otros, 2010, p. 579). Cuando las personas se relacionan con la organización estas deben ser capaces de comprender que es necesario conocer las necesidades reales de los usuarios para poder establecer la forma de cumplir con esos requerimientos.

La competencia en el mercado profesional educativo se está haciendo cada vez más difícil, debido a que las instituciones están ofreciendo un valor agregado al proceso educativo de los estudiantes, como es el caso de sala de cómputos modernos, taller de música, clubes de ajedrez, entre otros.

“Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas y deseos han sido cubiertas completamente” (Arancibia y otros, 2013,p. 257). Las necesidades del cliente son entonces lo que determinan el tipo de estrategias que se debe seguir para poder cumplir esos requerimientos, por lo cual se debe recoger información que permita conocer esos requerimientos.

Este aspecto del recojo de información permite que las personas se acerquen al conocimiento de la realidad social, para poder comprenderla, aspecto que asegura que se tomen medidas correctivas y pueda haber un cambio en la forma de trabajo.

2.2.5. Características de la satisfacción percibida

La satisfacción percibida por estudiantes y padres de familia constituye una variable compleja, esto debido a que este constructo tiene que ver con la recepción del servicio educativo, solo después de este hecho se podrá conocer en qué medida el servicio brindado está a la par con la satisfacción percibida.

Esto plantea una problemática pedagógica e institucional, esto debido a que en muchos casos la imagen proyectada por la institución no rescata su nivel de actuación pedagógica, por lo cual para conocer el nivel de satisfacción de padres y estudiantes se necesita recoger información de manera periódica, la cual debe servir para regular el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Para Pizam y Ellis (1999). Citado por Morillo y Otros (2016).

La satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca” (p.113)

Solo en la medida de que estudiante y padres de familia se sienta satisfechos con la educación recibida estarán conformes, más aún se sentirán satisfechos e incluso en algunos casos recomendaron a la institución por el tipo de servicio que brinda a sus estudiantes.

Este aspecto resulta clave para la supervivencia de la institución educativa, esto debido a que cuando el servicio brindado no reúne las condiciones según padres y estudiantes, estos empezarán a retirarse, generando abandono de clases, y perdiéndose estudiantes, aulas de clase, lo cual terminará con la pérdida de puestos de trabajo para el personal docente.

De esta forma las instituciones no sobrevivirán a la competencia educativa que se da en el mercado educativo, debido a la presencia de instituciones que ofrecen un servicio educativo de calidad, además de ofrecer un valor agregado a la educación regular que reciben los estudiantes en colegios estatales.

Según Oliver (1980). Citado por Morillo y otros (2016):

En su teoría de la “disconfirmación esperada”, donde estudia la satisfacción del cliente, se sostiene que la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus expectativas previas a la compra. Es decir, una vez comprado y utilizado el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y si se produce coincidencias entre ambos, tiene lugar la confirmación (p.114).

Ciertamente los estudiantes poseen un conjunto de expectativas respecto a la calidad de servicio que ofrecen determinadas instituciones, esto debido a la imagen que la organización educativa proyecta hacia la comunidad, debido a la información que llega hasta otros usuarios potenciales.

2.2.5.1. Importancia de la satisfacción percibida

Hay que reconocer que las personas se forman una idea del tipo de servicio que se espera implica desarrollar estrategias que se enfoquen en que los estudiantes se sientan satisfechos con la educación recibida, lo cual debe permitir desarrollar actividades estratégicas encaminadas a mejorar la calidad del servicio que se ofrece. De este modo se observa que la enseñanza debe proveer la satisfacción que necesitan los usuarios, esto debe general las actividades estratégicas que se necesitan para relacionarse de manera adecuada y pertinente con los clientes y de esta manera cumplir con sus expectativas.

Este aspecto tiene que ver con que las organizaciones educativas ofrezcan no solamente un adecuado servicio, sino además otros beneficios como talleres de música, de baile, de teatro de canto entre otros que capten la atención del público estudiantil y deseen pertenecer a la organización educativa.

Las actividades educativas están encaminadas entonces a trabajar sus actividades en función de las expectativas del público estudiantil, lo cual de alguna manera condiciona las actividades pedagógicas en función de los requerimientos estudiantiles y de los padres de familia.

Según Narver, Slater y MacLachlan (2004). Citado por García, Cepeda y Ruiz (2012), “una clientela satisfecha repercute positivamente en la situación económica y

competitiva en los mercados a través del incremento del volumen de adquisiciones de productos, el descenso de los costes de comunicación, la atracción de nuevos clientes” (p.3).

Ciertamente, cuando se logra que el producto o servicio que se ofrece será de calidad, es decir, que cumpla con los requerimientos entonces se logrará una buena clientela, en este caso una adecuada imagen que se reflejara en una comunicación positiva por parte del público estudiantil.

Lograr entonces una adecuada atención del cliente requiere un compromiso previo de parte del personal, en este caso el docente para que realice un adecuado trabajo, que se prepare de manera adecuada, que conozca a sus estudiantes, para de esta manera lograr que se sientan satisfechos en el plano educativo.

2.2.5.2. Satisfacción percibida y entorno

En muchos casos las características del entorno personal, profesional e incluso social condicionan el tipo de expectativas que las personas se forman sobre determinados productos o servicios. Este aspecto resulta fundamental para comprender las características y sobre todo expectativas que se forman las personas acerca de determinado servicio de que se brinda.

En el caso del sector educativo cada padre de familia e incluso estudiantes vienen predispuestos hacia el servicio educativo que reciben debido a su interacción con su entorno, de esta manera cada estudiante, ya sabe que espera, debido a que posee un conjunto de expectativas sobre el tipo de servicio educativo que espera.

“En respuesta al gran reto de cambio y modernización, la sociedad demanda una administración inteligente, pensante, innovadora, flexible y adaptativa, capaz de corregir sus errores, aprender de la experiencia, y sensible a las fuerzas que actúan, tanto en su entorno como internamente” (Pérez y Otros, 2009, p. 61).

Todo profesional aprende de su experiencia, de las características del entorno, de la relación con otros profesionales, pero sobre todo de su deseo de hacer mejor las cosas, por lo cual debe existir apoyo por parte del personal directivo de las organizaciones educativas para que los profesionales de la educación que quieran perfeccionarse en determinados temas relacionados con la pedagogía y la didáctica

pueden ser subvencionados para recibir apoyo en los temas de capacitación, segunda especialidad, maestrías; lo cual permitirá a contar con profesionales más preparados.

El alumnado universitario como actor beneficiario de la formación académica constituye un indicador fundamental para el estudio de la calidad de las instituciones. Un alumnado satisfecho con la formación recibida identifica y confirma la calidad de la misma, lo que redundará en una mayor motivación, pero también en el desarrollo de un sentimiento de pertenencia y deseos de intervenir en los distintos cauces de participación favoreciendo una difusión positiva de la actividad académica y la permanencia en las aulas (Sánchez-López, 2012. Citado por Gonzales y Otros, 2017, p. 244)

Una institución que logra la satisfacción estudiantil genera un ambiente de trabajo académico saludable para los estudiantes, los cuales se esfuerzan de manera constante para estar a la par con sus compañeros y recibir una buena formación.

2.2.5.3. Razones para evaluar la satisfacción percibida

Siempre es adecuado conocer si estamos logrando los aprendizajes esperados, pero sobre todo resulta importante conocer el nivel de satisfacción estudiantil respecto a la educación que reciben. Entonces, en esa figura resulta necesario plantear estrategia de recojo de información en forma periódica para poder, sobre esa base, tomar decisiones de manera oportuna.

Esta forma de trabajo requiere conocer las características de los estudiantes para poder determinar sus expectativas, pero sobre todo poder involucrarlos en el cambio que se necesita para que se compromete conjuntamente con sus docentes para poder apostar por una mejor educación.

“La razón de medir la satisfacción de los estudiantes se fundamenta en el hecho de que son ellos el eje nuclear y la garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes como destinatarios de la educación son los que mejor pueden valorarla y, aunque puedan presentar una visión parcial y subjetiva, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta” (Gonzales y Otros, 2017, p. 246).

Ciertamente son los estudiantes el eje sobre el cual gira la planificación educativa y sobre el cual se deben establecer la toma de decisiones de manera conjunta, para poder brindar una educación que colme sus expectativas, pero que sobre todo este de acuerdo al mercado educativo, esto debido a que solo de esta manera se podrá mejorar el servicio educativo que se brinda.

Este aspecto implica que se debe diseñar estrategias de trabajo de manera conjunta entre los docentes y el personal directivo para generar proyectos que involucren a los mismos estudiantes y puedan compartir espacios de dialogo académico que permita conocer sus expectativas educativas.

Esto implica entonces no solamente un compromiso entre docentes y estudiantes, sino sobre todo un compromiso institucional con el cambio educativo que se necesita.

2.2.5.4. Satisfacción percibida y calidad de servicio

El tipo de servicio que se brinda como institución genera una imagen que se construye desde la experiencia, desde la participación concertada, lo cual debe permitir desarrollar las pautas que se necesitan para dar inicio al cambio educativo desde la participación conjunta de todos los sectores educativos comprometidos con la educación.

Desde este punto se debe tener presente entonces que la calidad de servicio es una necesidad que se debe dar en cada una de las organizaciones educativas, si es que desean sobrevivir a la competencia que se genera de manera continua en el mercado educativo, asimismo, se deben desarrollar jornadas de reflexión que permitan espacios de diálogos sobre el trabajo educativo que se viene realizando.

“Los consumidores tienen estándares de comparación previos al consumo, y que observando el desempeño del mismo y comparándolo con dichos estándares se forman las percepciones de conformidad o disconformidad que producen una evaluación de satisfacción” (Fandos y Otros, 2011, p. 43).

Ciertamente las personas que solicitan un determinado servicio vienen con una idea de lo que esperan, en función de las necesidades que tienen, es entonces que este aspecto les permite establecer comparaciones de diversa índole para poder determinar si el servicio o producto recibido se asemeja a sus expectativas.

Por lo cual, si el servicio recibido no se asemeja a lo que ellos esperan entonces se forman una imagen contraria a la que tenían antes de solicitar el producto o servicio, por esto resulta importante cumplir esas expectativas con las que viene el público usuario. Lo cual debe proveerle de ventajas, dado que si el producto es bueno entonces será recomendable para ellos e incluso querrán nuevamente el servicio o producto.

“De este modo, un consumidor estará satisfecho cuando su evaluación hacia un producto o servicio (percepciones) confirme o exceda sus expectativas” (Fandos y otros, 2011, 0. 43)

Esto resulta importante dado que cuando se recibe más de lo que uno espera entonces se desea seguir con el servicio, porque complementa ese aspecto esperado. Asimismo, cuando ocurre esto el público usuario suele recomendar a otros la calidad de servicio de la organización, lo cual permite una mejora de la imagen en el público potencialmente usuario.

De esta manera es que se va ganando espacio en el mercado profesional, por lo cual se recomienda esta estrategia de trabajo. Un aspecto fundamental es que el personal docente se reúna constantemente para poder analizar las implicancias de la forma como están trabajando para poder cambiar de estrategias cuando la situación así lo requiera.

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción percibida

2.2.6.1. Servicio educativo

Uno de las dimensiones de importancia en la satisfacción percibida la constituye la calidad de servicio que la organización educativa ofrece y sobre la cual se deben desarrollar las estrategias de fortalecimiento de la labor educativa del docente, para que pueda brindar un servicio educativo de calidad, que satisfaga las expectativas de los estudiantes y padres de familia en general.

Existe un aspecto que debe cuidarse en las organizaciones educativas y es aquella relacionada con la forma como trabajan los docentes en las aulas escolares, esto debido a que según la forma como trabajan los estudiantes alcanzarán los logros de aprendizajes esperados.

“Cada vez más se hace evidente que los clientes están evaluando de forma permanente las experiencias que perciben con el servicio recibido de una organización; es por esta razón que éstos entran en un proceso de comparación entre lo que recibe del servicio y sus expectativas” (Cervantes, 2018, p.5). La dinámica actual de la sociedad hace que las personas se encuentren más pendientes de la forma cómo reciben el servicio que se brinda, esto significa entonces que en el caso de las organizaciones educativas los estudiantes se encuentran más pendientes respecto a si la educación impartida por sus docentes responde a lo que ellos necesitan para insertarse en la sociedad.

Este aspecto trae como consecuencia que la educación impartida debe ser de calidad, solo en eso entonces la institución será reconocida por padres de familia y estudiantes, y generar una imagen de institución de calidad, la cual constituirá un referente importante para padres de familia y estudiantes al momento de elegir donde se debe estudiar.

Sin lugar a dudas el contexto educativo y las condiciones han cambiado los estudiantes y los padres no son los mismos esto debido a que el flujo de información transmite la información de manera rápida a todos lados, por lo cual las noticias muestran de manera abierta cuáles son las mejores instituciones, esto debido a que en muchos casos los medios de informativos venden una imagen construida desde el marketing educativo.

Blanchard (2006) y Vartuli (2010). Citado por Cervantes (2018). “Consideran que, para las organizaciones sean exitosas hoy en día, es preciso ofrecerle al cliente un servicio con calidad” (p.7). Ciertamente el parámetro más importante para la sobrevivencia de las organizaciones educativas en la actualidad corresponde a la satisfacción de estudiantes y padres de familia.

Esto debido a que existe competencia en el ámbito educativo, por lo cual padres de familia y estudiantes tienen varias opciones para poder elegir el lugar de estudios cuando se trata de buscar una opción educativa, por lo cual organizaciones educativas se ven forzadas a ofrecer algún servicio que muestre la diferencia.

En la presente investigación valoramos los aspectos más relevantes del servicio que ofrece la Facultad a los estudiantes, como son, el plan de estudios, las competencias docentes, el desarrollo investigativo y los aspectos de soporte académico

– administrativo; aspectos que tienen relación con los principales indicadores o matrices para evaluación de la calidad institucionales o de programas en los contextos universitarios con fines de acreditación (SINEACE).

2.2.6.2. Necesidades de aprendizaje

La educación que se brinda en las organizaciones educativas, sean estas de educación básica o del nivel superior deben estar abocadas a que el desarrollo de los aprendizajes responda a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, dado que esto es la única garantía de que el personal docente está haciendo bien el papel que le toca realizar.

Satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje exige algo más que una renovación de compromiso con la educación básica en su estado actual. Lo que se requiere es una “visión ampliada” que vaya más allá de los recursos actuales, las estructuras institucionales, los planes de estudios y los sistemas tradicionales de instrucción, tomando como base la mejor de las prácticas en uso (Informe Dakar de la Unesco, art. 2.1).

Aspecto que exige que los docentes analicen de manera conjunta la problemática educativa intenta para poder conocer como están realizando su labor pero sobre todo conocer cuál es el nivel de logro de los aprendizajes y cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y los padres de familia con la labor que vienen realizando los docentes.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación

Es el grado en que se produce la transferencia de información entre los distintos sectores de una organización, lo cual va a determinar el grado de aceptación o rechazo de las propuestas, proyectos, normas de convivencia, etc.

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

Comunidad educativa

Se refiere a la unión de personas con un fin común, en el marco de un proyecto educativo y que responden a las demandas de la sociedad, en un momento histórico determinado.

Concepción evaluativa

La forma como los profesionales de la educación desarrollan sus actividades aprendizajes, matizadas por sus concepciones teóricas, lo que les permite desarrollar acciones enmarcadas en su forma de concebir la educación, pero sobre todo según el ideal de hombre que ellos vislumbran como necesario e indispensable.

Cultura evaluativa

El conjunto de valores, acuerdos, tradiciones, creencias y pensamientos que una comunidad educativa asigna a la acción de evaluación. Sus dimensiones más relevantes que explican la cultura evaluativa son: concepción de la evaluación, práctica evaluativa y uso de los resultados de la evaluación (Valenzuela Jaime y otros, 2011)

Enseñanza

Constituye el modo de desarrollar una actividad con la que se transmite un saber, experiencia, procedimiento, habilidad, etc, cuyo propósito es tener como resultado que otro u otros aprendan lo que se ha comunicado.

Naturaleza de la evaluación

Conjunto de operaciones que tiene por objetivo determinar y valorar los logros alcanzados por los estudiantes en el proceso de aprendizaje, con respecto a los objetos planteados en los programas de estudio.

Planificación curricular

Se entiende como un proceso a través del cual se toman las decisiones respecto al qué, para qué, cómo, cuándo, donde, en cuánto tiempo se pretende enseñar la materia.

Practica evaluativa

Conjunto sistémico de estrategias, procedimientos, fundamentos y categorías que permitan la examinación, que conduzca a emitir juicios y conceptos valorativos; igualmente, para valorar sus características y condiciones en función de unos criterios y puntos de referencia, con el fin último de emitir o producir un juicio relevante para el proceso y los sujetos inseridos en este.

Servicio educativo

Se refiere al conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de un cliente y que está en nuestra área de especialidad. Es decir, todo lo que sale de la institución educativa y que el estudiante (cliente) recibe.

Satisfacción percibida

Es la percepción del estudiante sobre el servicio educativo que recibe. En este sentido, se puede priorizar los aspectos más relevantes que explican la calidad de la formación que reciben los estudiantes en el contexto universitario. Entre los aspectos más relevantes considerados en los modelos de evaluación con fines de acreditación y con fines de mejoramiento de la calidad de manera permanente podemos señalar: plan de estudios, competencias docentes, desarrollo investigativo y soporte académico – administrativo.

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipificación de investigación.

El tipo de investigación que se aplicara es: Cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal (transaccional):

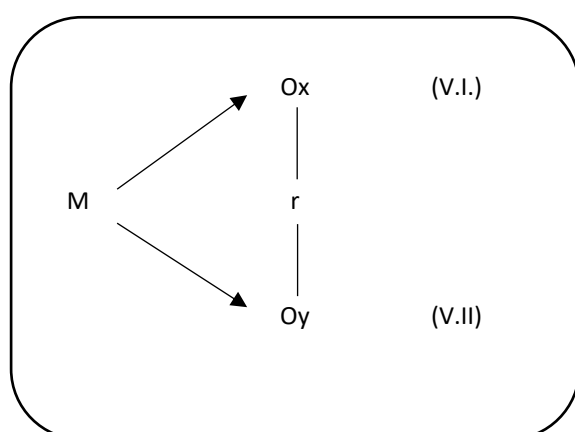
Cuantitativo: Porque los resultados son cuantificados

No experimental: Porque buscará medir la variable de estudio, para describirlas en los términos deseados (Hernández, 2014, p. 326)

De corte transversal: Porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

3.2. Diseño de la investigación.

El diseño que emplearemos es Correlacional, el cual se muestra en el siguiente Diagrama.



Denotación:

M = Muestra de Investigación

M = Variable I: (Cultura evaluativa)

M = Variable II: (Satisfacción percibida)

M = Relación entre variables

3.3. Población y muestra.

La población comprende a todos los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 1
Distribución poblacional

N°	Carrera Profesional	Total	%
1	Estudiantes de educación	580	87
2	Estudiantes de educación física	210	13
		790	100

Fuente: Departamento de estadística - 2018

3.3.1. Muestra

El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico, en la medida que la muestra constituye un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (Hernández, 2014 p.241). El tamaño muestral fue fijado con un margen de error 0,05 y un nivel de confianza de 0,95%. Utilizando la fórmula siguiente, donde el estimado es el porcentaje de elección de cada elemento.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = ?

N = Población

Z = 1,96 Nivel de confianza (95%)

E = Error permitido (5%)

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (50%)

q = Probabilidad de no ocurrencia (50%)

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (790)}{(0,050)^2 (789) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$

n= 259 (valor redondeado)

3.3.2. Tipo de muestreo

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, estratificado, en la medida que la población está dividida en subgrupos, de acuerdo con el grado de estudio de procedencia, y proporcional, dado que el tamaño de cada estrato se ha fijado teniendo en cuenta a población de individuos de cada grado.

El cálculo del factor de proporción se trabajó de la siguiente manera:

$$f = \frac{n}{N}$$

Donde:

f= factor de proporción

n= tamaño de la muestra (259)

N=tamaño de la población (790)

$$f = \frac{259}{790}$$

$$f = 0,3278$$

3.3.3. Estratificación de la muestra

Las características de la estratificación de la muestra se detallan en el siguiente cuadro.

Tabla 2

Estratificación de la muestra

Carrera Profesional	Población	Factor	Muestra
Educación	580	0,3278	190
Educación física	210	0,3278	69
Total	790	0,3278	259

3.3.4. Descripción de la muestra

La muestra objeto de estudio en el presente trabajo de investigación presenta las características, que se detallan en el siguiente cuadro.

Tabla 3

Distribución de la muestra de estudiantes según carrera profesional

N°	Carrera Profesional	Total	%
1	Educación	190	73,4
2	Educación física	69	26,6
	Total	259	100,0

3.4. Instrumentos de recolección de datos.

Para el siguiente estudio, se realizaron los siguientes instrumentos que nos permiten recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes.

3.4.1. Cuestionario para medir la variable I: Cultura evaluativa

Para medir la variable I (cultura evaluativa), se elaboró un cuestionario dirigido a los estudiantes de la muestra de estudio, el cual presenta las siguientes características:

Objetivo.

El cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo perciben la variable cultura evaluativa los estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Carácter de aplicación:

El cuestionario sobre cultura evaluativa es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción:

El cuestionario consta de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cuatro alternativas de respuesta: Totalmente en Desacuerdo (1); En Desacuerdo (2); De acuerdo (3); Totalmente de Acuerdo (4).

Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa. Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

Estructura:

Las dimensiones que evalúa el cuestionario sobre cultura evaluativa son las siguientes:

- a) Concepciones de la evaluación institucional
- b) Prácticas evaluativas
- c) Uso de resultados de la evaluación

Tabla 4

Criterios técnicos para el procesamiento de datos por dimensiones – cuestionario: Cultura Evaluativa

DIMENSIONES	N° de Ítem	Cant. de Ítems	Escala por ítems	Escala por Dimensión	ESCALA TOTAL
1. Concepciones de la evaluación institucional	1,2,3,4, 5,6,7,8	8	1 – Totalmente en Desacuerdo 2 – En Desacuerdo 3 – De Acuerdo 4 – Totalmente de Acuerdo	R1: <8 – 16] R2: < 16 - 21] R3: < 21 - 29] R4: < 29 - 32]	MIN=24 MAX=96 Rango 1: < 24 - 48] Rango 2: < 48 - 64] Rango 3: < 64 - 88] Rango 4: < 88 - 96]
2. Prácticas Evaluativas	9, 10,11, 12,13, 14,15, 16, 17, 18,19, 20	12	1 – Totalmente en Desacuerdo 2 – En Desacuerdo 3 – De Acuerdo 4 – Totalmente de Acuerdo	R1: <12 – 24] R2: < 24 - 32] R3: < 32 - 44] R4: < 44 – 48]	
3. Uso de resultados de la evaluación	21,22, 23,24	4	1 – Totalmente en Desacuerdo 2 – En Desacuerdo 3 – De Acuerdo 4 – Totalmente de Acuerdo	R1: <4 – 8] R2: < 8 - 11] R3: < 11 - 15] R4: < 15 - 16]	
TOTAL		24			

El cuestionario para estudiantes tiene 24 ítems (indicadores) y para cada uno de ellos se utilizó la siguiente escala de valoración ordinal:

Tabla 5

Escala para la valoración de los indicadores - Cuestionario: Cultura Evaluativa

Equivalencia	Puntaje
No cumple con los requerimientos del indicador – Totalmente en Desacuerdo	1
Cumple en un nivel mínimo con los requerimientos del indicador – En Desacuerdo	2
Cumple parcialmente con los requerimientos del indicador – De acuerdo	3
Cumple satisfactoriamente con lo afirmado en el indicador – Totalmente de Acuerdo	4

3.4.2. Cuestionario para medir la variable II: Satisfacción percibida

Para medir la variable II (satisfacción percibida), se elaboró un cuestionario dirigida a los estudiantes de la muestra de estudio, el cual presenta las siguientes características:

Objetivo.

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo perciben la variable satisfacción percibida

los estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Carácter de aplicación:

El cuestionario sobre satisfacción percibida es de carácter anónimo, por lo cual se pide a los encuestados responder con sinceridad.

Descripción:

El cuestionario consta de 24 ítems, cada uno de los cuales tiene cuatro alternativas de respuesta: Insatisfactorio (1); Mínimamente satisfactorio (2); medianamente satisfactorio (3); Satisfactorio (4).

Asimismo, el encuestado solo puede marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa. Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

Estructura:

Las dimensiones que evalúa el cuestionario sobre satisfacción percibida son las siguientes:

- a) Programa de Estudios
- b) Competencias docentes
- c) Desarrollo investigativo
- d) Soporte Académico - Administrativo

Tabla 6

Criterios técnicos para el procesamiento de datos por dimensiones – Cuestionario: Satisfacción Percibida

DIMENSIONES	Nº de Ítem	Cant. de Ítems	Escala por ítems	Escala por Dimensión	ESCALA TOTAL
1. Programa de estudios	1,2,3,4	4	1 – Insatisfactorio 2 – Mínimamente satisfactorio 3 – Medianamente satisfactorio 4 – Satisfactorio	R1: <4 – 8] R2: < 8 - 11] R3: < 11 - 15] R4: < 15 - 16]	MIN=24 MAX=96 Rango 1: < 24 - 48] Rango 2: < 48 - 64] Rango 3: < 64 - 88] Rango 4: < 88 - 96]
2. Competencias docentes	5,6,7,8,9,10,11,12,13	9	1 – Insatisfactorio 2 – Mínimamente satisfactorio 3 – Medianamente satisfactorio 4 – Satisfactorio	R1: <9 – 18] R2: < 18 - 24] R3: < 24 - 33] R4: < 33 – 36]	
3. Desarrollo investigativo	14,15,16,17,18,19,20	7	1 – Insatisfactorio 2 – Mínimamente satisfactorio 3 – Medianamente satisfactorio 4 – Satisfactorio	R1: <7 – 14] R2: < 14 - 19] R3: < 19 - 26] R4: < 26 - 28]	
4. Soporte académico - administrativo	21,22,23,24	4	1 – Insatisfactorio 2 – Mínimamente satisfactorio 3 – Medianamente satisfactorio 4 – Satisfactorio		
TOTAL		24			

El cuestionario para estudiantes tiene 24 ítems (indicadores) y para cada uno de ellos se utilizó la siguiente escala de valoración ordinal:

Tabla 7

Escala para la valoración de los indicadores - cuestionario: Satisfacción Percibida

Equivalencia	Puntaje
No cumple con los requerimientos del indicador – Insatisfactorio	1
Cumple mínimamente con los requerimientos del indicador – Mínimamente Satisfactorio	2
Cumple parcialmente con los requerimientos del indicador – Medianamente Satisfactorio	3
Cumple satisfactoriamente con lo afirmado en el indicador – Satisfactorio	4

3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.5.3.1. Validación de los instrumentos

Se define la validez como la capacidad de los instrumentos para medir las cualidades para lo cual fueron contruidos, es decir, las preguntas redactadas en el cuestionario sirven para medir la variable que se pretende medir. Por lo cual, para darle mayor solidez a la validación de los cuestionarios, recurrió a la validación por juicio de experto (3), para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de las universidades de Lima Metropolitana. Los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

A ellos se les entregó, el proyecto de investigación, la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron; la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje.

Sobre la base de los procedimientos de validación descrita, los expertos determinaron la existencia de una estrecha relación o correspondencia entre los elementos constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información. Los resultados de las valoraciones sobre la validez de los instrumentos se muestran en la tabla 8.

Tabla 8

Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos.

Expertos	Cultura Evaluativa		Satisfacción Percibida	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Mg. Carrillo Vásquez Eli	828	92	810	90
2. Dr. Montalvo Fritas Willmer	801	89	828	92
3. Dra. Piña Rivera, Livia	810	90	810	90
Promedio de Valoración	2439	90,33	2448	90,66

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, tanto a nivel de la variable cultura evaluativa como de la variable satisfacción percibida para determinar el nivel de validez, son evaluados utilizando los criterios de la siguiente tabla.

Tabla 9

Niveles de validez según valores

Valores	Niveles de validez
91-100	Excelente
81-90	Muy bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el cuestionario sobre cultura evaluativa obtuvo un valor de 90,33% y el cuestionario sobre Satisfacción Percibida obtuvo el valor de 90,66%, podemos deducir que ambos instrumentos tienen un excelente nivel de validez.

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Por lo cual se siguieron los siguientes pasos.

En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utiliza el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

- a. Para determinar el grado de confiabilidad de la encuesta para medir el nivel de la variable “Cultura Evaluativa”, como para la encuesta para medir la variable “Satisfacción Percibida”, por el método de consistencia interna. Primero se determinó una muestra piloto de 20 personas. Posteriormente se aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.
- b. Luego, se estimó el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario sobre la “Cultura Evaluativa” y el cuestionario sobre la “Satisfacción Percibida”, por el método de consistencia interna, el cual consiste en hallar la varianza de cada pregunta, en este caso se halló la varianza de las preguntas, según el instrumento.
- c. Posteriormente se suman los valores obtenidos, se halla la varianza total y se establece el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa Cronbach (α)

Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

- d. De la observación de los valores obtenidos tenemos

Tabla 10

Confiabilidad según el método de consistencia interna - Cuestionario: Cultura Evaluativa

Estadísticas de fiabilidad		Resumen del procesamiento de los casos	
Alfa de Cronbach	N de elementos	N	%
.933	24	Casos Válidos	20 100.0
		Excluidos(a)	0 .0
		Total	20 100.0
SPSS		SPSS	
Elementos= 24 ítems del total de la encuesta a estudiantes.		(a) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.	
		N= 20 estudiantes de la muestra piloto.	

Tabla 11

Confiabilidad según el método de consistencia interna - Cuestionario: Satisfacción Percibida

Estadísticas de fiabilidad		Resumen del procesamiento de los casos	
Alfa de Cronbach	N de elementos	N	%
.952	24	Casos Válidos	20 100.0
		Excluidos(a)	0 .0
		Total	20 100.0
SPSS Elementos= 24 ítems del total de la encuesta a estudiantes.		SPSS (b) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento. N= 20 estudiantes de la muestra piloto.	

Spss.V22

Los valores encontrados después de la aplicación de los cuestionarios a los grupos pilotos, tanto a nivel de la variable “Cultura Evaluativa” como de la variable “Satisfacción Percibida”, para determinar el nivel de confiabilidad, se utilizan los siguientes criterios.

Tabla 12

Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández (2014)

Dado que en la aplicación del cuestionario sobre la “Cultura Evaluativa” se obtuvo el valor de 0,933 y en la aplicación del cuestionario la “Satisfacción Percibida” se obtuvo el valor de 0,952, podemos afirmar que ambos cuestionarios tienen un excelente nivel de confiabilidad.

CAPITULO IV:

TRABAJO DE CAMPO

4.1. Presentación, análisis descriptivo correlacional e interpretación de los datos

En el presente estudio, los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se ha utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de la cultura evaluativa y la satisfacción percibida. Para el análisis correlacional entre las variables, se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman, del análisis No Paramétrico, considerando que se ha utilizado escalas ordinales para la medición de las variables.

4.1.1. Presentación de la muestra del estudio

Tabla 13

Frecuencia de estudiantes de la muestra según carrera profesional

Carrera Profesional	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Educación	190	73,4	73,4	73,4
Educación Física	69	26,6	26,6	100,0
Total	259	100,0	100,0	

SPSS

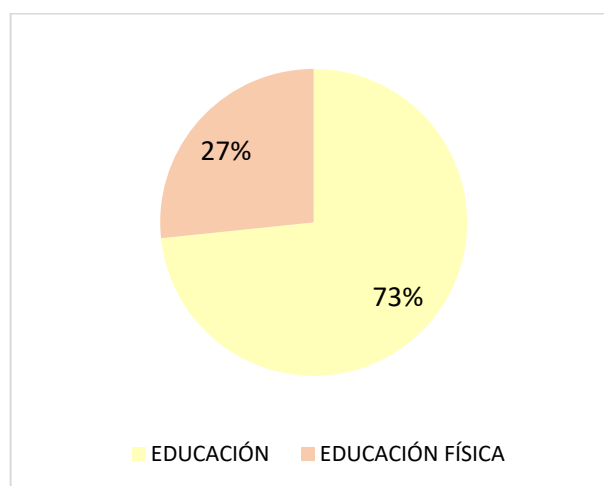


Gráfico 1. porcentaje estudiantes según carrera profesional

La tabla 13 y Gráfico 1, presentan la muestra de la investigación, considerando los estudiantes según carrera profesional. La muestra se ha calculado, con una fórmula estadística para asegurar su representatividad, y se ha organizado considerando la proporción con relación al tamaño de la población de estudiantes de cada carrera

profesional que se desarrollan en la Facultad de Educación de la UNMSM, 73,4% estudian la carrera profesional de Educación y 26,6% estudiantes de la carrera profesional de Educación Física; además se han seleccionado los estudiantes respetando los grupos conformados por secciones.

Tabla 14

Estudiantes de la muestra de estudio de la Carrera de Educación según Nivel Educativo de su especialidad

Especialidad de formación	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Inicial	52	27,4	27,4	27,4
Primaria	49	25,8	25,8	53,2
Secundaria	89	46,8	46,8	100,0
Total	190	100,0	100,0	

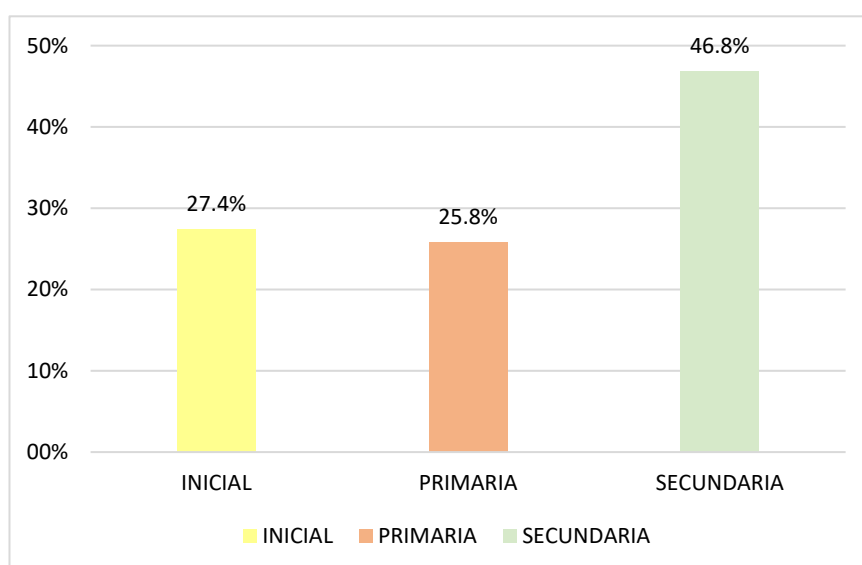


Gráfico 2. porcentaje de estudiantes de la muestra de estudio de la carrera de Educación, según Nivel Educativo de su especialidad

De acuerdo con la Tabla 14 y Gráfico 2, donde se presenta la muestra de estudiantes del pre - grado de la Facultad de Educación de la carrera profesional de Educación de la UNMSM (n=190), se observa que la mayor parte estudia para atender el nivel de educación secundaria de la educación básica, el 46,8%, en sus diversas especialidades, mientras que el 27,4% y el 25,8%, son estudiantes que atenderán los niveles educativos Inicial y Primaria respectivamente.

4.1.2. Análisis estadístico descriptivo de variables

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), se procedió a analizar la información, en un primer momento a nivel estadístico descriptivo, lo cual nos permitió realizar las mediciones y comparaciones cuantitativas cuyos resultados fueron interpretados en considerando el contexto de donde proviene la información.

4.1.2.1 Análisis estadístico descriptivo de la variable Cultura Evaluativa (X) por Dimensiones e Indicadores.

Dimensión (X1): Concepciones de la Evaluación Institucional

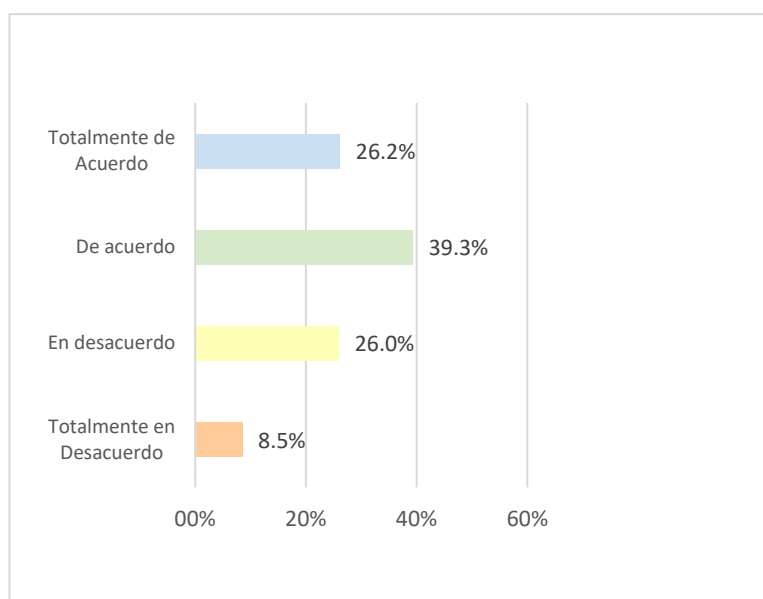


Gráfico 3. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Concepciones de Evaluación Institucional (X1). Encuesta a estudiantes.

Tabla 15

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Concepciones de la Evaluación Institucional (1-4)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	1. Es un proceso con fines de acreditación	2. Es una estrategia directiva para mejorar la calidad institucional	3. La formación pedagógica es importante para una evaluación institucional eficaz	4. La evaluación institucional depende de la competencia de los evaluadores
Totalmente en Desacuerdo	77	33	9	18	18
En desacuerdo	263	62	84	44	73
De acuerdo	376	100	75	111	91
Totalmente de Acuerdo	319	64	91	86	77
TOTAL	1036	259	259	259	259

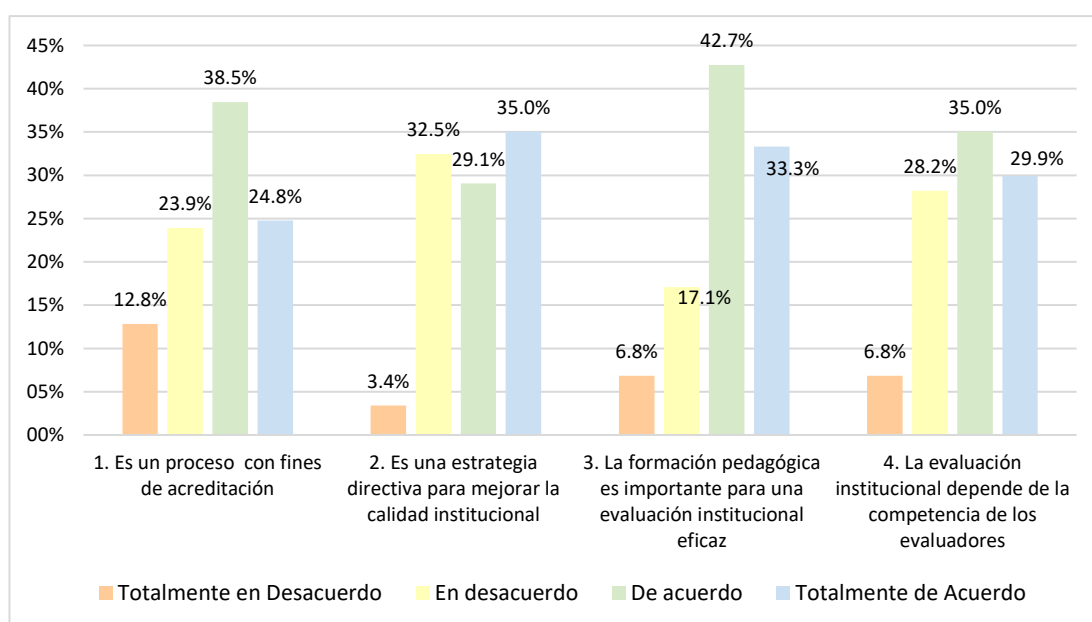


Gráfico 4. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Concepciones de la Evaluación Institucional (1-4)

En la Tabla 15 y Gráfico 5, se observa que la mayor parte de los estudiantes de la Facultad de Educación, está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la Evaluación Institucional es una estrategia para mejorar la calidad educativa (64,1%), y en el mismo sentido y alcance, que es un proceso con fines de acreditación (63,3%), sin embargo consideran que ambos propósito de la evaluación depende principalmente de la competencias de los evaluadores (totalmente de acuerdo o de acuerdo, 64,9%) y que la formación pedagógica de estos es un aspecto importante para una evaluación institucional eficaz (totalmente de acuerdo o de acuerdo, 64,1%).

Tabla 16

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Concepciones de la Evaluación Institucional (5-8)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	5. Es un proceso complejo que necesita de un equipo con conocimientos multidisciplinarios	6. Es un proceso indispensable entendido como un medio para mejora de la calidad institucional	7. Es un proceso que genera miedos, entendida como una estrategia para sustentar un castigo	8. La estabilidad laboral y/o evaluaciones externas no contribuyen a construir una cultura evaluativa
Totalmente en Desacuerdo	100	27	20	27	27
En desacuerdo	274	69	97	62	46
De acuerdo	438	115	104	104	115
Totalmente de Acuerdo	224	49	38	66	71
TOTAL	1036	259	259	259	259

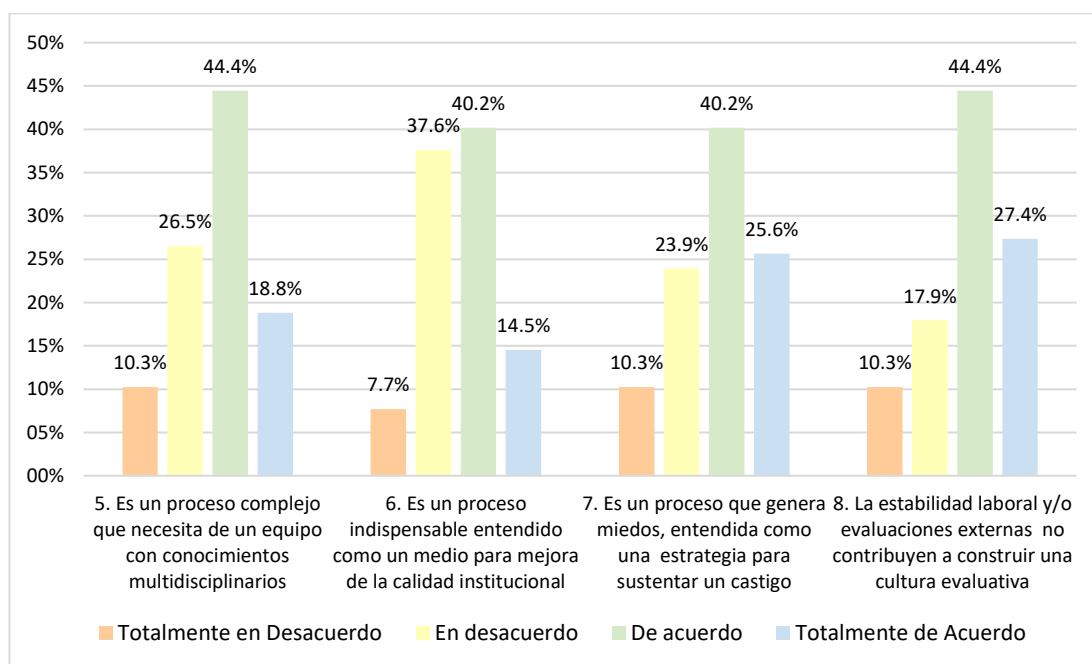


Gráfico 5. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Concepciones de la Evaluación Institucional (5-8)

En la Tabla 16 y Gráfico 5, se muestra que la mayoría de los estudiantes están totalmente de acuerdo y de acuerdo (63,2%) en la necesidad de contar con un equipo que domine conocimientos multidisciplinarios que dirija la evaluación institucional para afrontar no sólo los aspectos especializados que implica ese complejo proceso, sino además, para afrontar las concepciones y actitudes que dificultan su desarrollo, como ser considerada como una estrategia para sustentar “castigos” (54,7%) y los factores relacionados con la estabilidad laboral que no contribuyen a implantar una cultura evaluativa en la universidad (71,8%).

Dimensión (X2): Práctica Evaluativas

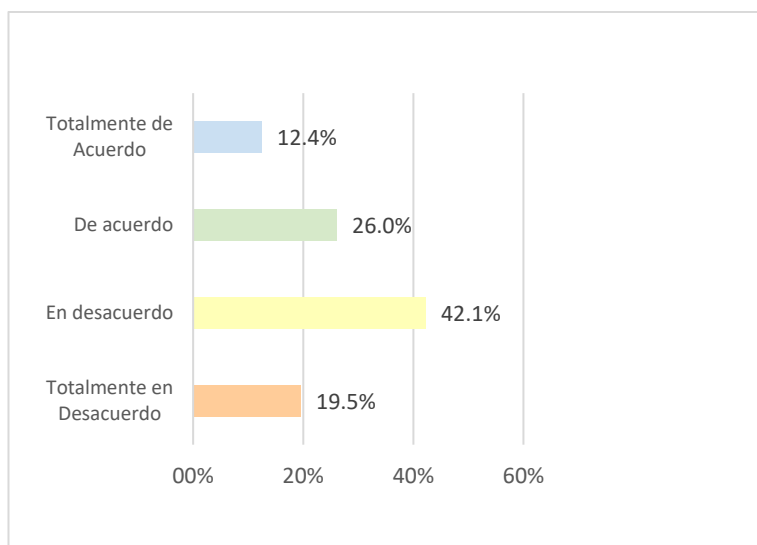


Gráfico 6. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Prácticas Evaluativas (X2). Encuesta a estudiantes.

En el Gráfico 6, se muestra que más de la mitad de los estudiantes encuestados está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (61,6%) con las prácticas evaluativas en la Facultad de Educación de la UNMSM.

Tabla 17

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Directivos (9-10)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	9. Tienen las competencias para planificar un sistema de evaluación institucional	10. Realizan seguimientos y monitoreo al desarrollo y cumplimiento de las actividades académicas y administrativas
Totalmente en Desacuerdo	125	80	45
En desacuerdo	250	140	110
De acuerdo	109	29	80
Totalmente de Acuerdo	34	10	24
TOTAL	518	259	259

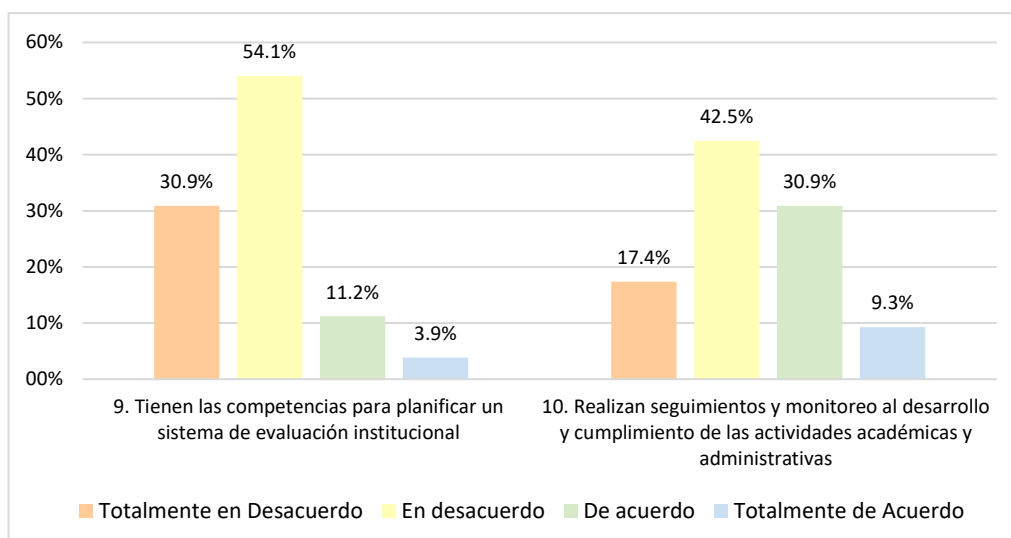


Gráfico 7. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Directivos (9-10).

En la Tabla 17 y Gráfico 7, se muestra que los directivos a cargo de la evaluación institucional, según la mayoría de los estudiantes (85,0%), no tienen las competencias para planificar un sistema de evaluación, además que no monitorean de manera suficiente el desarrollo de las actividades académicas y administrativas (59,9%).

Tabla 18
Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Docentes (11-12)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	11. Están capacitados para diseñar e implementar una evaluación formativa que desarrolle competencias	12. Están capacitados social y afectivamente para realizar una retroalimentación que desarrolle competencias
Totalmente en Desacuerdo	85	40	45
En desacuerdo	150	80	70
De acuerdo	209	99	110
Totalmente de Acuerdo	74	40	34
TOTAL	518	259	259

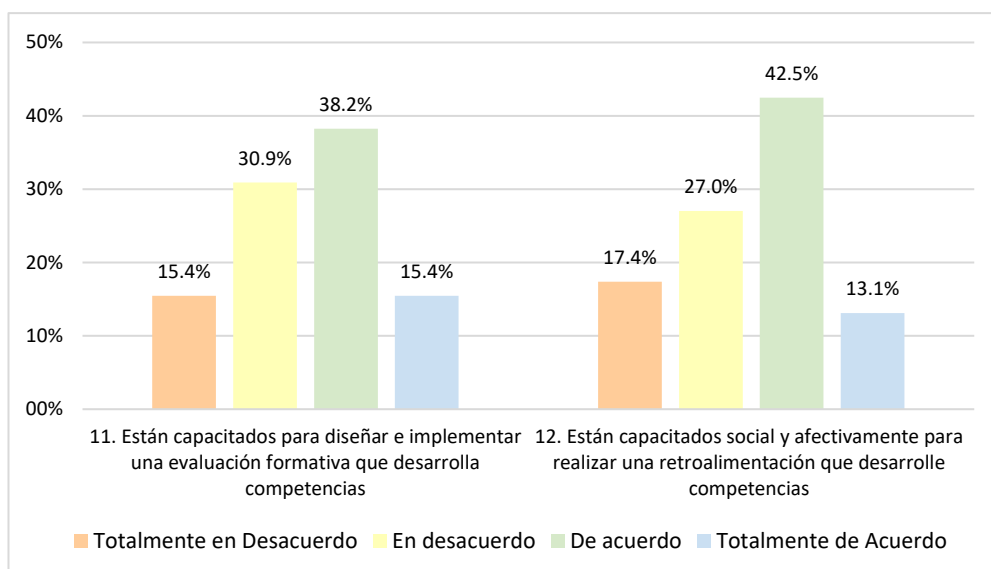


Gráfico 8. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Docentes (11-12).

En la Tabla 18 y Gráfico 8, se muestra que según la mayoría de los estudiantes (46,3%) considera que los docentes universitarios tienen capacidades insuficientes para implementar una evaluación formativa en el desarrollo de sus asignaturas. Además, consideran (44,4%) que deben mejorar en sus capacidades socioafectivas para realizar retroalimentaciones para desarrollar aprendizajes.

Tabla 19

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Administrativos (13-14)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	13. Tienen las competencias para implementar un sistema de evaluación de la gestión	14. Están comprometidos con la implementación de la evaluación institucional de manera permanente
Totalmente en Desacuerdo	87	22	65
En desacuerdo	290	150	140
De acuerdo	79	45	34
Totalmente de Acuerdo	62	42	20
TOTAL	518	259	259

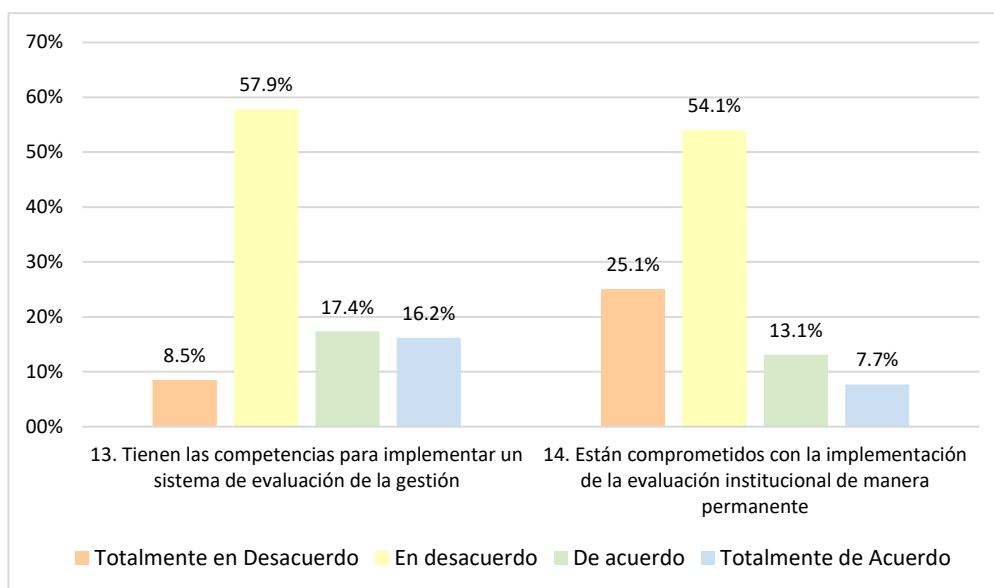


Gráfico 9. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Administrativos (13-14).

En la Tabla 19 y Gráfico 9, se muestra que según la mayoría de los estudiantes (66,4%) considera que el personal administrativo tiene las competencias insuficientemente desarrolladas para implementar un sistema de evaluación de la gestión. Asimismo, consideran (79,2%) que los administrativos no tienen las actitudes de compromiso para fortalecer el proceso de evaluación institucional de manera permanente.

Tabla 20
Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Prácticas Evaluativas de los Responsables (15-20)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	15. Capacitados para seleccionar fuentes de información	16. Capacitados para elaborar instrumentos válidos y confiables	17. Capacitados para procesar los datos hasta elaborar un informe de evaluación.	18. Habilidades interpersonales y de comunicación oral y escrita	19. Conocimientos previos acerca de aquello que se quiere evaluar y su contexto	20. Formación pedagógica que ayuda a la coordinación para la evaluación
Totalmente en Desacuerdo	308	22	65	90	47	57	27
En desacuerdo	620	90	140	130	106	97	57
De acuerdo	411	105	34	23	57	66	126
Totalmente de Acuerdo	215	42	20	16	49	39	49
TOTAL	1554	259	259	259	259	259	259

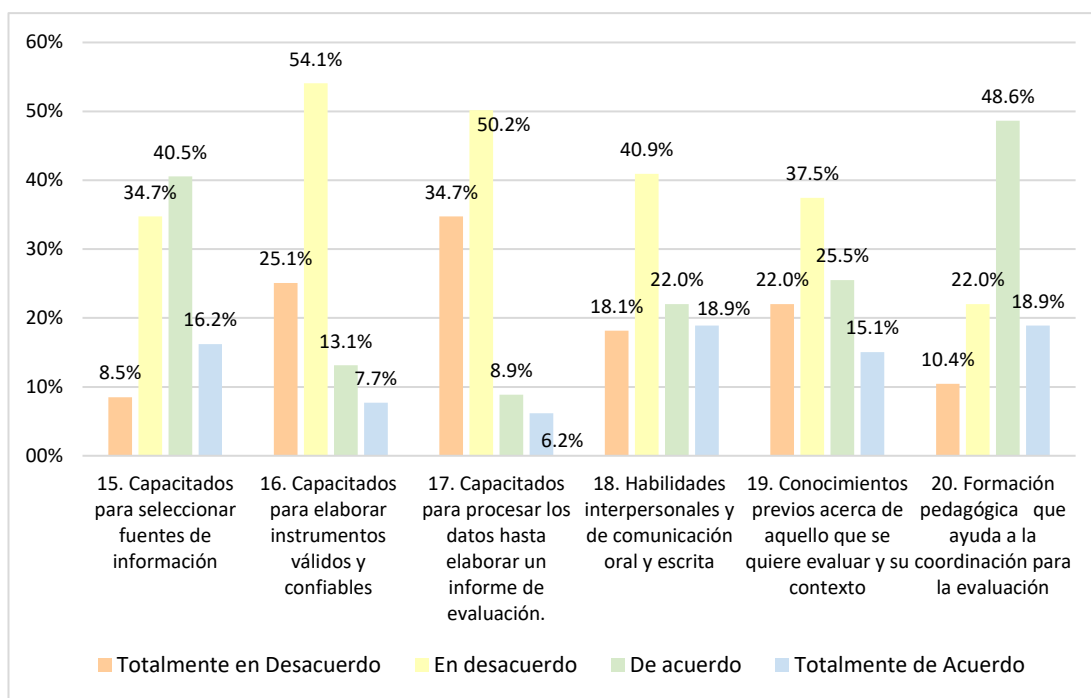


Gráfico 10. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Prácticas Evaluativas de los Responsables (15-20).

En la Tabla 20 y Gráfico 10, se muestra que según la mayoría de los estudiantes (84,9%) considera de manera general que los responsables de la evaluación institucional no están capacitados para procesar datos hasta elaborar informes. En el mismo sentido, (79,2%), los estudiantes consideran que no están capacitados para construir instrumentos válidos y confiables. Sin embargo, los estudiantes consideran (67,5%) que la formación pedagógica de los responsables los ayudaría a la coordinación de los procesos evaluativos institucionales.

Dimensión(X3): Uso de Resultados de la Evaluación

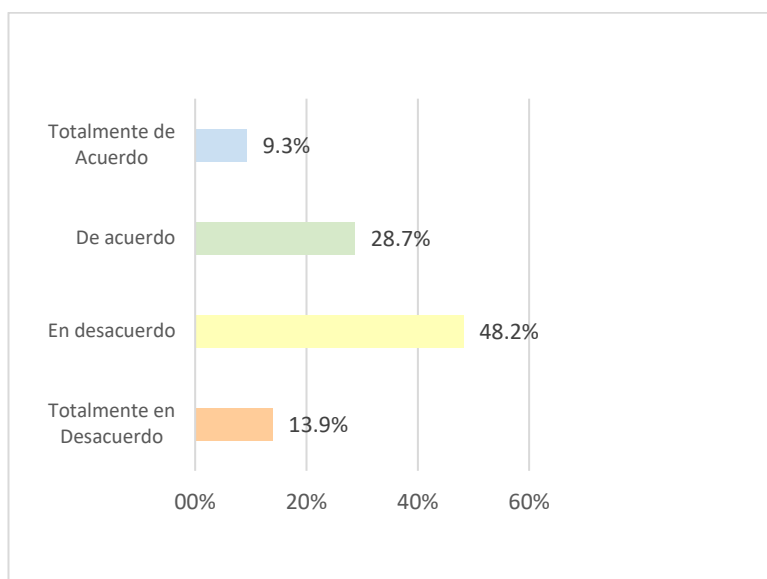


Gráfico 11. Porcentaje de los niveles de valoración de la Dimensión Uso de Resultados de la Evaluación (X3). Encuesta a estudiantes.

En el Gráfico 11, se muestra que más de la mitad de los estudiantes encuestados está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo (62,1%) con el uso de los resultados de la evaluación.

Tabla 21

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Uso de resultados de la Evaluación (21-24)

NIVEL DE LOGRO	TOTAL	21. Los resultados de la evaluación son socializados oportunamente a la comunidad universitaria	22. Se realizan mejoras en los aspectos identificados con debilidades	23. Existe confianza en el uso de resultados de la evaluación institucional	24. La evaluación realizada por actores de la universidad contribuiría a lograr implantar una cultura evaluativa
Totalmente en Desacuerdo	144	22	30	45	47
En desacuerdo	499	120	134	130	115
De acuerdo	297	80	75	65	77
Totalmente de Acuerdo	96	37	20	19	20
TOTAL	1033	259	259	259	259

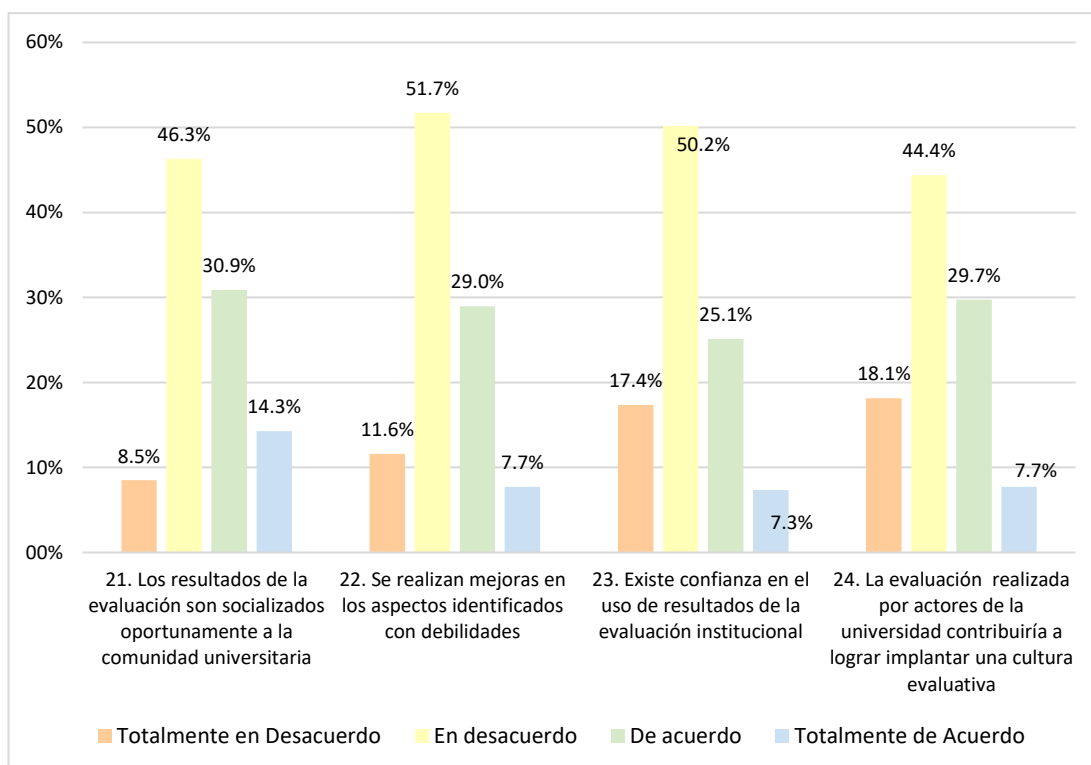


Gráfico 12. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Uso de los Resultados de la Evaluación (21-24).

En la Tabla 21 y Gráfico 12, se muestra que según la mayoría de los estudiantes (67,6%) considera de manera general que no existe confianza en que se le dé buen uso a los resultados de la evaluación. En el mismo sentido, consideran (63,3%) que no se realizan mejoras a partir de las debilidades identificadas en la evaluación. Asimismo, están totalmente en desacuerdo o en desacuerdo (62,5%), con que la evaluación institucional realizada por actores de la misma universidad contribuya a implantar una cultura evaluativa.

4.1.2.2 Análisis estadístico descriptivo de la variable Satisfacción Percibida (Y) según Dimensiones e Indicadores.

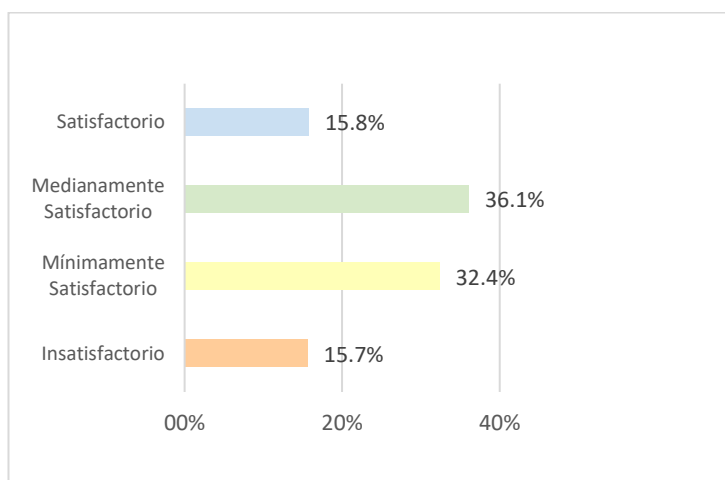


Gráfico 13. Porcentaje de los niveles de valoración de la Variable Satisfacción Percibida (Y). Encuesta a estudiantes.

En el Gráfico 13, se muestra que casi la mitad de los estudiantes está insatisfecho o mínimamente satisfecho (47,1%) y sólo un 15,8% considera estar satisfecho con los aspectos relacionados con el programa de estudios, competencias docentes, desarrollo investigativo y aspectos académicos – administrativos.

Dimensión: Programa de Estudios

Tabla 22

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por el Programa de Estudios (1-4)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	1.Responde manera pertinente a las necesidades y demandas actuales de formación profesional	2. Es suficientemente flexible para responder a las necesidades de desarrollo de competencias especializadas	3. Garantiza que el proceso de enseñanza-aprendizaje aseguren el logro de las competencias	4. Mantiene y hace uso de convenios con universidades para la movilidad de estudiantes y docentes
Insatisfactorio	165	33	9	58	65
Mínimamente Satisfactorio	371	62	84	95	130
Medianamente Satisfactorio	295	100	95	50	50
Satisfactorio	205	64	71	56	14
TOTAL	1036	259	259	259	259

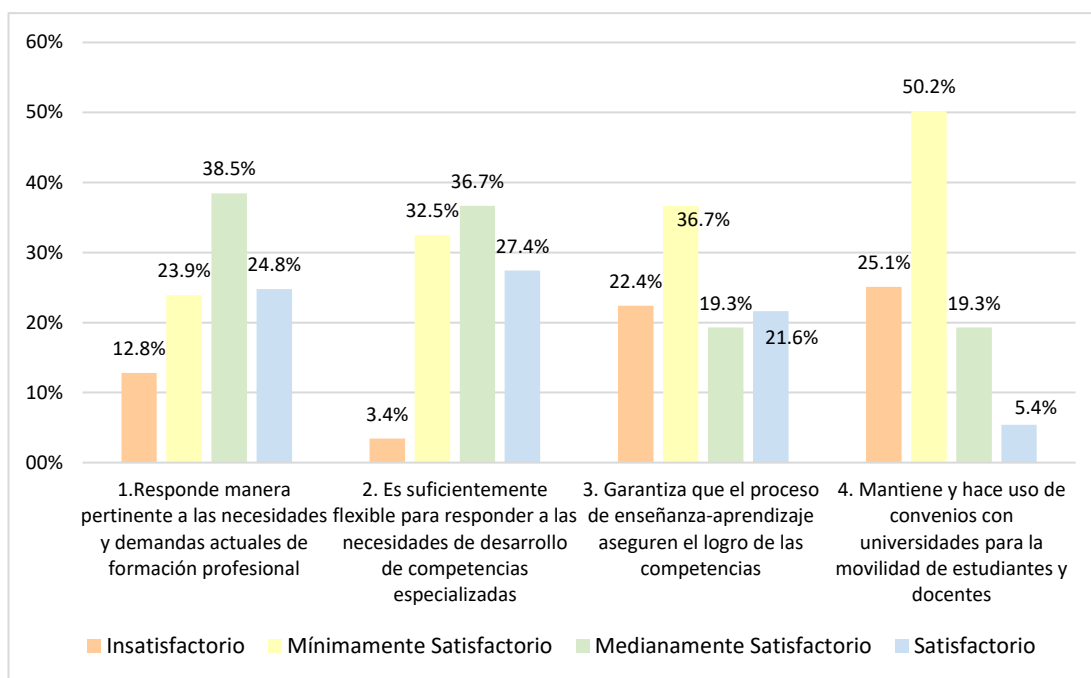


Gráfico 14. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por el Programa de Estudios (1-4).

En la Tabla 22 y Gráfico 14, muestran que la mayoría de los estudiantes (75,3%) considera estar insatisfecho o mínimamente satisfecho con la gestión del plan de estudios para hacer convenios con otras universidades que permita la movilidad para enriquecer su formación. A pesar de que, la mayoría considera (59,1%) considera que el plan de estudios garantiza el desarrollo de sus competencias previstas.

Dimensión: Competencias docentes

Tabla 23

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (5-6)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	5. Tienen desarrolladas capacidades socioafectivas para interactuar y motivar a los estudiantes	6. Poseen amplios conocimientos multidisciplinarios
Insatisfactorio	85	40	45
Mínimamente Satisfactorio	104	54	50
Medianamente Satisfactorio	235	115	120
Satisfactorio	94	50	44
TOTAL	518	259	259

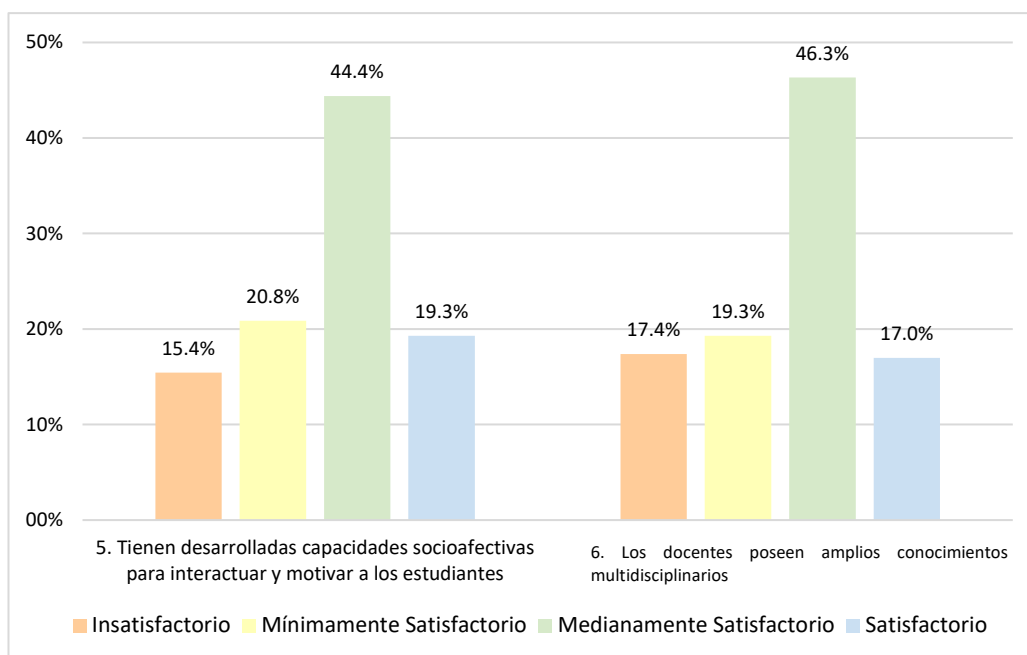


Gráfico 15. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (5-6).

En la Tabla 23 y Gráfico 15, muestran que la mayoría de los estudiantes (63,7%) considera estar satisfecho o medianamente satisfecho con que los docentes tienen desarrolladas sus capacidades socioafectivas para interactuar con los estudiantes. Sin embargo, también existe un 36,2% de estudiantes que considera que los docentes no poseen esas capacidades.

Tabla 24

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (7-11)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	7. Promueven la lectura y escritura de manera intensiva para el desarrollo de competencias	8. Propician un clima favorable para iniciar el diálogo con una actitud de apertura, respeto	9. Enfatizan o recalcan lo importante de cada tema, desarrollando capacidades metacognitivas	10. Propician la exposición de nuestras dudas y preguntas, respondiéndolas con claridad	11. Toman en cuenta los saberes previos para propiciar la reflexión crítica
Insatisfactorio	217	22	46	65	49	35
Mínimamente Satisfactorio	421	110	69	74	104	64
Medianamente Satisfactorio	481	85	124	95	57	120
Satisfactorio	176	42	20	25	49	40
TOTAL	1295	259	259	259	259	259

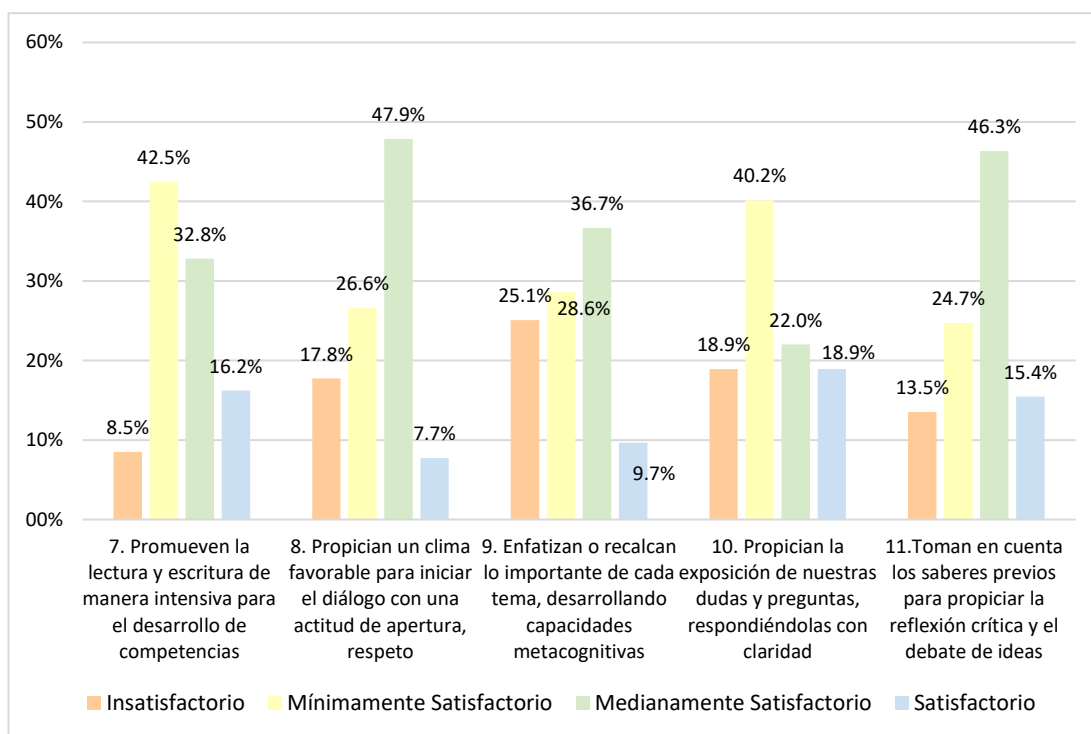


Gráfico 16. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (7-11).

En la Tabla 24 y Gráfico 16, muestran que la mayoría de los estudiantes (61,7%) considera estar satisfecho o medianamente satisfecho con que los docentes toman en cuenta los conocimientos previos para propiciar la reflexión crítica y el debate de las ideas. Mientras que un significativo 59,1% de ellos considera que los docentes no propician la exposición de las ideas y preguntas.

Tabla 25

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Satisfacción por las Competencias Docentes (12-13)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	12. Usan recursos didácticos pertinentes y de calidad en las sesiones (diapositivas, separatas, matrices, etc.)	13. Aplican técnicas e instrumentos de evaluación previstos en el sílabo de la asignatura.
Insatisfactorio	54	27	27
Mínimamente Satisfactorio	170	75	95
Medianamente Satisfactorio	196	108	88
Satisfactorio	98	49	49
TOTAL	518	259	259

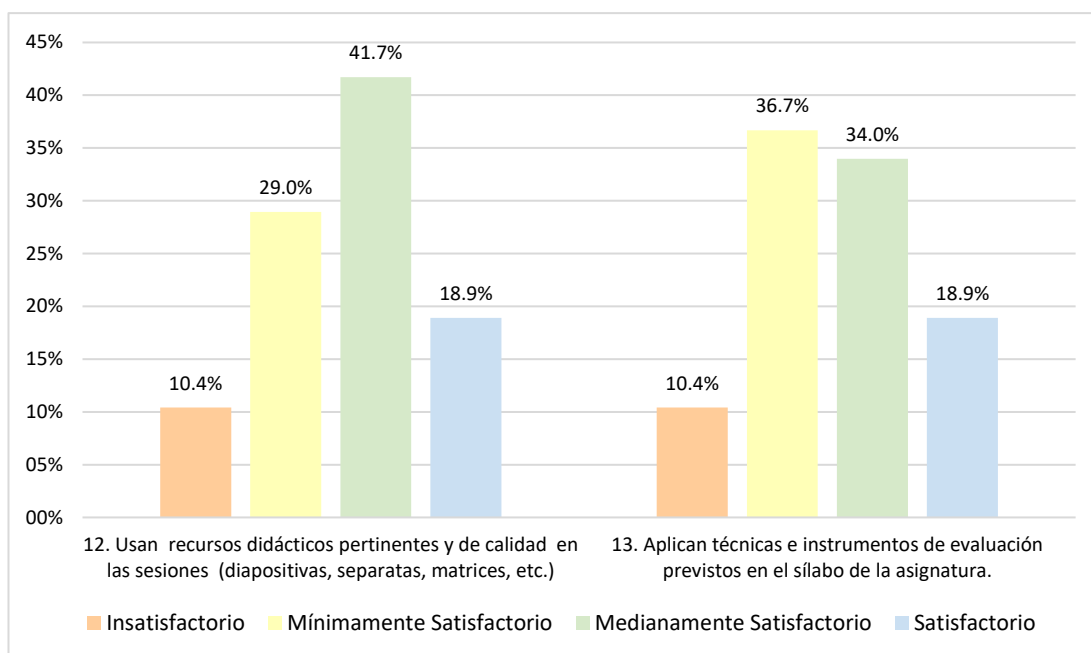


Gráfico 17. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Satisfacción por las Competencias Docentes (12-13).

En la Tabla 25 y Gráfico 17, muestran que la mayoría de los estudiantes (60,6%) considera estar satisfecho o medianamente satisfecho con que los docentes usan recursos didácticos pertinentes y de calidad. Mientras que un significativo 47,1% de ellos considera que los docentes no aplican técnicas e instrumentos de evaluación previstos.

Dimensión: Desarrollo Investigativo

Tabla 26

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Desarrollo Investigativo (14-17)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	14. Se gestionan recursos para el desarrollo de la formación investigativa	15. Se realizan alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que faciliten la formación investigativa	16. Se prioriza el desarrollo de competencias investigativas de los estudiantes desde el programa de estudios	17. Los estudiantes reciben una profunda formación para formular proyectos e informes de investigación
Insatisfactorio	182	22	46	65	49
Mínimamente Satisfactorio	357	110	69	74	104
Medianamente Satisfactorio	361	85	124	95	57
Satisfactorio	136	42	20	25	49
TOTAL	1036	259	259	259	259

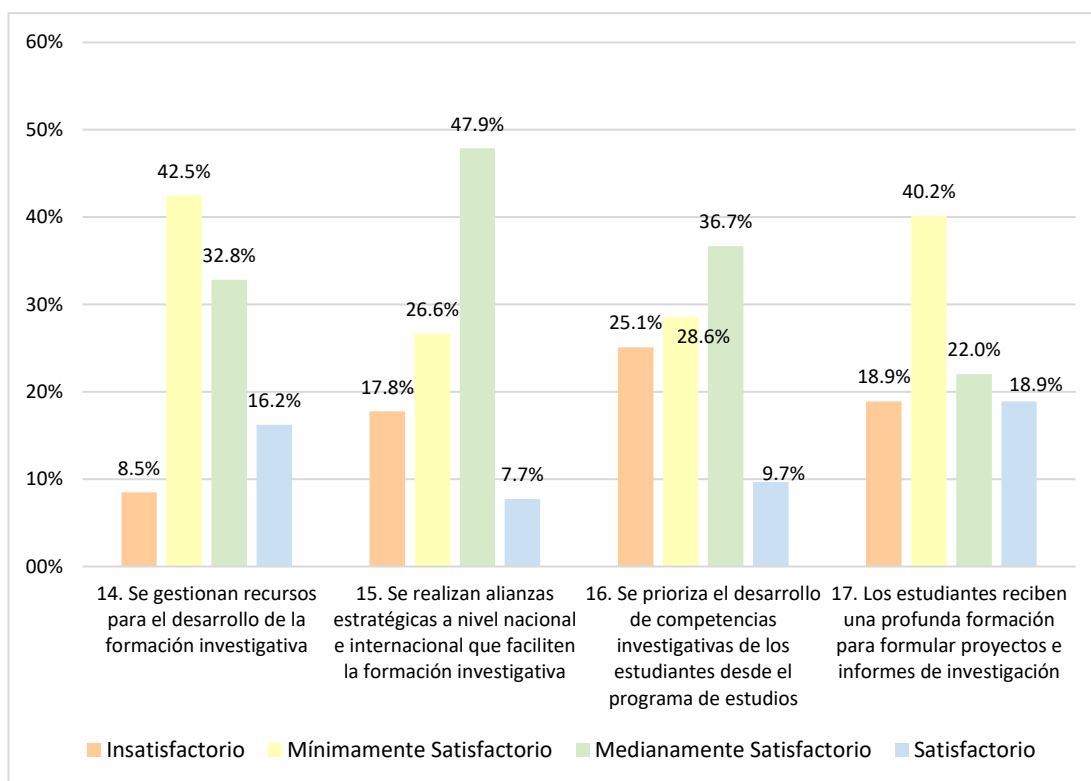


Gráfico 18. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Desarrollo Investigativo (14-17).

En la Tabla 26 y Gráfico 18, se muestran que la mayoría de los estudiantes (59,1%) considera estar insatisfecho o mínimamente satisfecho con que reciben una profunda formación para formular proyectos e informes de investigación. Asimismo, consideran (53,7%) que no se prioriza el desarrollo de competencias investigativas.

Tabla 27

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Desarrollo Investigativo (18-20)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	18. Se promueve el dominio y manejo de soportes TIC para el desarrollo investigativo	19. Se promueve la participación de los estudiantes en los Grupos de Investigación de la Facultad	20. Se publican los resultados de las investigaciones en revistas científicas indizadas
Insatisfactorio	89	35	27	27
Mínimamente Satisfactorio	234	64	75	95
Medianamente Satisfactorio	316	120	108	88
Satisfactorio	138	40	49	49
TOTAL	777	259	259	259

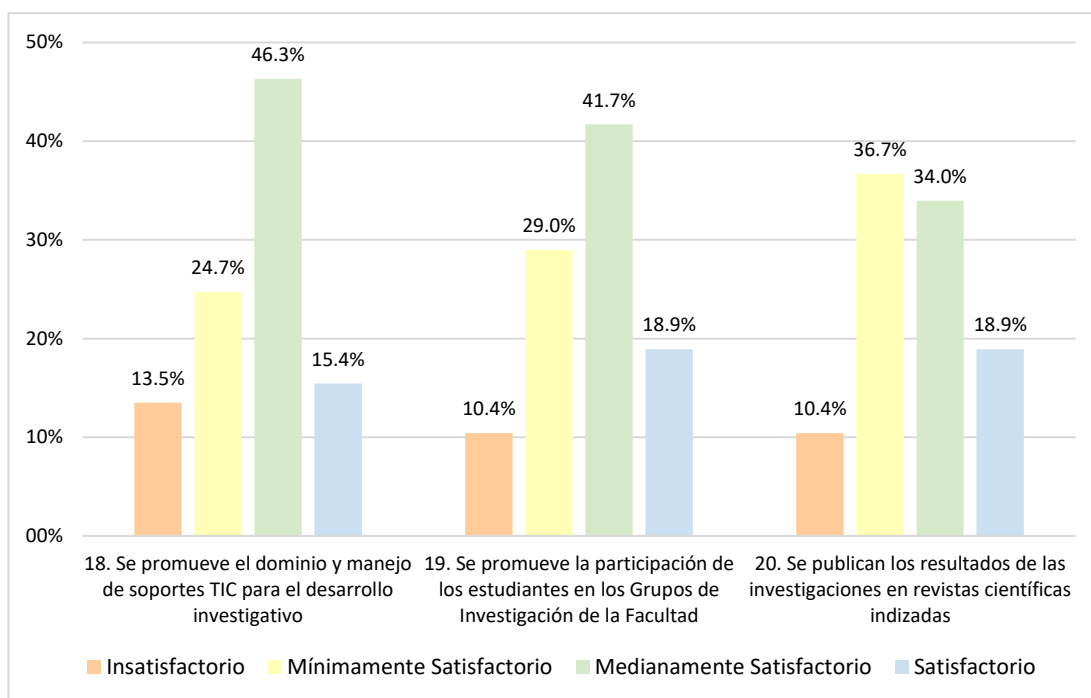


Gráfico 19. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Desarrollo Investigativo (18-20).

En la Tabla 27 y Gráfico 19, se muestran que la mayoría de los estudiantes (60,6%) considera estar satisfecho o medianamente satisfecho con que se promueve la participación de los estudiantes en los grupos de investigación de la Facultad.

Dimensión: Soporte académico – administrativo

Tabla 28

Valoraciones de los indicadores de la Dimensión: Soporte académico - administrativo (21-24)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	21. Las gestiones académicas brindan un servicio eficaz y eficiente	22. La biblioteca de su facultad está suficientemente implementada y actualizada	23. Existe soportes tecnológicos informáticos y comunicativos modernos	24. El clima institucional contribuye al desarrollo de actividades académicas colaborativas
Insatisfactorio	182	22	46	65	49
Mínimamente Satisfactorio	357	110	69	74	104
Medianamente Satisfactorio	361	85	124	95	57
Satisfactorio	136	42	20	25	49
TOTAL	1036	259	259	259	259

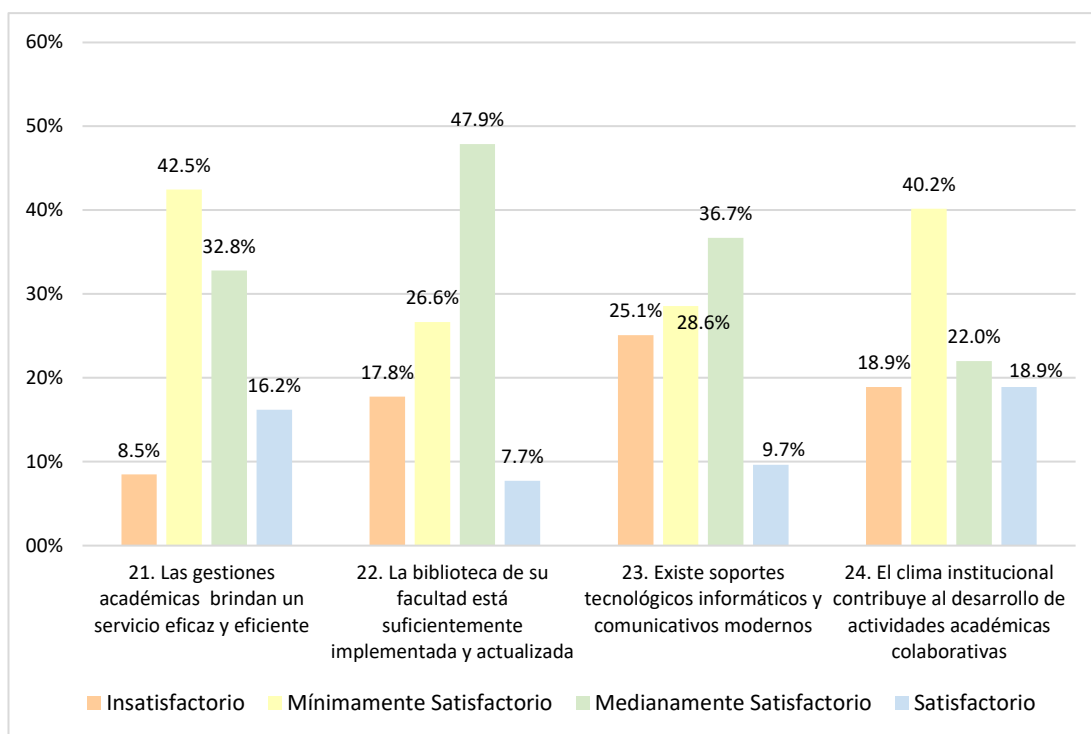


Gráfico 20. Porcentaje de los niveles de valoración de los indicadores de la Dimensión. Soporte académico - administrativo (21-24).

En la Tabla 28 y Gráfico 20, se muestran que la mayoría de los estudiantes (59,1%) considera estar insatisfecho o mínimamente satisfecho con que el clima institucional de la Facultad contribuye al desarrollo de actividades académicas colaborativas. En el mismo sentido, el 51,0% de ellos considera estar insatisfecho o mínimamente satisfecho con las gestiones académicas (matrícula, traslado, constancias, graduación, titulación, otros) que se brindan en la Facultad.

4.1.3. Análisis correlacional de la Variable Satisfacción Percibida (Y) y las dimensiones de la Variable Cultura Evaluativa (X)

Para estimar la correlación estadística entre las variables medidas con un nivel ordinal, utilizamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman, del análisis No Paramétrico. Para el uso de este estadístico, no se requiere de presupuestos acerca de la forma de distribución de la población (Hernández, 2014), es decir no se requiere medir si los datos siguen una distribución normal. Además, para garantizar la pertinencia del análisis correlacional, la información de las variables que se correlacionan proviene de sólo la muestra de estudiantes del estudio.

Tabla 29

Correlaciones entre las variables del estudio- Rho de Spearman

		Y Satisfacción Percibida	X1 Concepciones de la evaluación institucional	X2 Practicas evaluativas	X3 Uso de resultados de la evaluación
Satisfacción Percibida Y	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	1	,825** ,000	,896** ,000	,858** ,000
Concepciones de la evaluación institucional X1	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,825** ,000	1	,759** ,000	,822** ,000
Practicas evaluativas X2	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,896** ,000	,759** ,000	1	,877** ,000
Uso de resultados de la evaluación X3	Correlación de Rho de Spearman Sig. (bilateral)	,858** ,000	,822** ,000	,877** ,000	1

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). N= 259 estudiantes.

En la tabla 29, se observa 6 correlaciones medidas (coeficientes Spearman s), sin embargo, sólo nos interesa los resultados de tres de ellas, que corresponden a las correlaciones formuladas en nuestras Hipótesis Específicas A, B y C. Las hipótesis son:

- Correlación entre X1 con Y: $s = ,825 \longrightarrow$ es una correlación positiva considerable que contribuye a la corroboración de la Hipótesis A
- Correlación entre X2 con Y: $s = ,896 \longrightarrow$ es una correlación positiva

considerable que contribuye a la corroboración de la Hipótesis B

- Correlación entre X3 con Y: $s = ,858 \longrightarrow$ es una correlación positiva considerable que contribuye a la corroboración de la Hipótesis C

Según estos valores positivos, indican que cada par de variables tienen una correlación positiva y de magnitud que puede ser considerada como una **correlación positiva considerable** (mayor que ,75) para los tres casos (criterio tomado de Hernández, 2014). Además, los tres coeficientes son estadísticamente significativos con un nivel de confianza del 99%, por tanto, están marcadas con este símbolo (**).

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis A:

HIPÓTESIS A:

La Cultura Evaluativa considerando las **Concepciones de Evaluación Institucional**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

a. Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Se plantean las hipótesis estadísticas (hipótesis nula e hipótesis de investigación) como el ajuste o discrepancias entre las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas considerando las variables **Concepciones de Evaluación Institucional (X1)** y **Satisfacción Percibida (Y)**, se han medido con escalas ordinales.

$$H_0: f_{\text{observado}} = f_{\text{esperado}}$$

No existe relación estadísticamente significativa entre la variable X1 y la variable Y

$$H_1: f_{\text{observado}} \neq f_{\text{esperado}}$$

Existe relación estadísticamente significativa entre la variable X1 y la variable Y

b. Medición de las Variables X1 e Y:

Variable X1: Concepciones de Evaluación Institucional

Tabla 30

Estudiantes según estratos de la Variable Concepciones de la Evaluación Institucional (X1).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
<i>Concepciones de la Evaluación Institucional (X1)</i>	1	Totalmente en Desacuerdo	22
	2	En desacuerdo	67
	3	De acuerdo	102
	4	Totalmente de Acuerdo	68
Promedio 8 ítems			
		Total	259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

Variable Y: Satisfacción Percibida

Tabla 31

Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
Satisfacción Percibida (Y)	1	Totalmente en Desacuerdo	41
	2	En desacuerdo	84
	3	De acuerdo	94
Promedio 24 ítems	4	Totalmente de Acuerdo	41
Total			259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

c. Prueba estadística: Chi cuadrado para probar la independencia de las dos variables.

Se utilizó el estadístico Chi cuadrado de Pearson de la estadística No paramétrica, para probar si existe relación entre los **Concepciones de Evaluación Institucional (X1)** y **Satisfacción Percibida (Y)**, considerando que han sido medidas con escalas ordinales. Este estadístico permite probar **la independencia entre dos variables** entre sí, es decir si las dos variables están relacionadas o no,

Se calcula el Chi-Cuadrado (utilizando SPSS) con la siguiente fórmula:

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Tabla 32

Prueba de chi-cuadrado para las variables: Concepciones de Evaluación Institucional (X1) y Satisfacción Percibida (Y).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	152,928 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	153,959	9	,000
Asociación lineal por lineal	65,332	1	,000
N de casos válidos	259		

a. 9 casillas (56,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,54.

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

d. Decisión:

Los resultados de la prueba chi cuadrado de Pearson nos indica que, siendo el valor $p=0.000$ menor que 0.005 , se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Estos resultados prueban estadísticamente la relación significativa entre la variable Concepciones de Evaluación Institucional (X1) y Satisfacción Percibida (Y). De lo anterior podemos afirmar que esos resultados contribuyen a la corroboración de la **Hipótesis A** de la investigación.

4.2.2 Prueba de hipótesis B:

HIPÓTESIS B:

La Cultura Evaluativa considerando las **Prácticas Evaluativas** de los actores clave, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

a. Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Se plantean las hipótesis estadísticas (hipótesis nula e hipótesis de investigación) como el ajuste o discrepancias entre las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas considerando las variables **Prácticas Evaluativas (X2)** y **Satisfacción Percibida (Y)**, se han medido con escalas ordinales.

$$H_0: f_{\text{observado}} = f_{\text{esperado}}$$

No existe relación estadísticamente significativa entre la variable X2 y la variable Y

$$H_1: f_{\text{observado}} \neq f_{\text{esperado}}$$

Existe relación estadísticamente significativa entre la variable X2 y la variable Y

b. Medición de las Variables:

Variable X2: Prácticas Evaluativas

Tabla 33

Estudiantes según estratos de la Variable Prácticas Evaluativas (X2).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
<i>Prácticas Evaluativas (X2)</i>	1	Totalmente en Desacuerdo	51
	2	En desacuerdo	109
	3	De acuerdo	67
Promedio 12 ítems	4	Totalmente de Acuerdo	32
Total			259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

Variable Y: Satisfacción Percibida

Tabla 34

Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
<i>Satisfacción Percibida (Y)</i>	1	Totalmente en Desacuerdo	41
	2	En desacuerdo	84
	3	De acuerdo	94
Promedio 24 ítems	4	Totalmente de Acuerdo	41
Total			259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

c. Prueba estadística: Chi cuadrado para probar la independencia de las dos variables.

Se utilizó el estadístico Chi cuadrado de Pearson de la estadística No paramétrica, para probar si existe relación entre los **Prácticas Evaluativas (X2)** y **Satisfacción Percibida (Y)**, considerando que han sido medidas con escalas ordinales. Este estadístico permite probar **la independencia entre dos variables** entre sí, es decir si las dos variables están relacionadas o no

Se calcula el Chi-Cuadrado (utilizando SPSS) con la siguiente fórmula:

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Tabla 35

Prueba de chi-cuadrado para las variables: Prácticas Evaluativas (X2) y Satisfacción Percibida (Y).

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	185,718 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	183,995	9	,000
Asociación lineal por lineal	65,334	1	,000
N de casos válidos	259		

a. 9 casillas (56,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,54.

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

d. Decisión:

Los resultados de la prueba chi cuadrado de Pearson nos indica que, siendo el valor $p=0.000$ menor que 0.005, se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Estos resultados prueban estadísticamente la relación significativa entre la variable Prácticas Evaluativas (X2) y Satisfacción Percibida (Y). De lo anterior podemos afirmar que esos resultados contribuyen a la corroboración de la **Hipótesis B** de la investigación.

4.2.3 Prueba de hipótesis C:

HIPÓTESIS C:

La Cultura Evaluativa considerando el **Uso de los Resultados de la Evaluación**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

a. Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Se plantean las hipótesis estadísticas (hipótesis nula e hipótesis de investigación) como el ajuste o discrepancias entre las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas considerando las variables **Uso de los Resultados de la Evaluación (X3)** y **Satisfacción Percibida (Y)**, se han medido con escalas ordinales.

$$H_0: f_{\text{observado}} = f_{\text{esperado}}$$

No existe relación estadísticamente significativa entre la variable X3 y la variable Y

$$H_1: f_{\text{observado}} \neq f_{\text{esperado}}$$

Existe relación estadísticamente significativa entre la variable X3 y la variable Y

b. Medición de las Variables:

Variable X3: Uso de los Resultados de la Evaluación

Tabla 36

Estudiantes según estratos de la Variable Uso de los Resultados de la Evaluación (X3).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
<i>Uso de los Resultados de la Evaluación (X3)</i>	1	Totalmente en Desacuerdo	36
	2	En desacuerdo	125
	3	De acuerdo	74
	4	Totalmente de Acuerdo	24
Promedio 4 ítems		Total	259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

Variable Y: Satisfacción Percibida

Tabla 37

Frecuencias observadas de estudiantes según estratos de la Variable Satisfacción Percibida (Y).

Escala de medida ordinal		Etiqueta del valor	N observado
<i>Satisfacción Percibida (Y)</i>	1	Totalmente en Desacuerdo	41
	2	En desacuerdo	84
	3	De acuerdo	94
	4	Totalmente de Acuerdo	41
Promedio 24 ítems		Total	259

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

c. Prueba estadística: Chi cuadrado para probar la independencia de las dos variables.

Se utilizó el estadístico Chi cuadrado de Pearson de la estadística No paramétrica, para probar si existe relación entre el **Uso de los Resultados de la Evaluación (X3)** y

Satisfacción Percibida (Y), considerando que han sido medidas con escalas ordinales. Este estadístico permite probar **la independencia entre dos variables** entre sí, es decir si las dos variables están relacionadas o no.

Se calcula el Chi-Cuadrado (utilizando SPSS) con la siguiente fórmula:

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Tabla 38

Prueba de chi-cuadrado para las variables: Uso de los Resultados de la Evaluación (X3) y Satisfacción Percibida (Y).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	152,918 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	153,924	9	,000
Asociación lineal por lineal	65,334	1	,000
N de casos válidos	259		

a. 9 casillas (56,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,54.

Fuente: encuesta a estudiantes. SPSS.

d. Decisión:

Los resultados de la prueba chi cuadrado de Pearson nos indica que, siendo el valor $p=0.000$ menor que 0.005, se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Estos resultados prueban estadísticamente la relación significativa entre la variable Uso de los Resultados de la Evaluación (X3) y Satisfacción Percibida (Y). De lo anterior podemos afirmar que esos resultados contribuyen a la corroboración de la **Hipótesis C** de la investigación.

4.3. Discusión de resultados

En el trabajo de campo se ha corroborado, de manera suficiente, las hipótesis de investigación planteadas. Además, el propósito fue conocer la cultura evaluativa y la satisfacción percibida, estableciendo la relación entre dichas variables.

La cultura en la organización no es solo un asunto de valores más o menos compartidos, de normas de grupo más o menos reconocidas, sino una transformación de experiencias colectivas en un sistema de reglas temporales legitimadas, producto de aprendizajes culturales que, a su vez, son inducidos por las modificaciones tecnológicas y organizacionales producidas para responder a los desafíos del mercado. (Enríquez, 2007, p. 159). La implementación de una cultura evaluativa constituye el mecanismo por el cual las organizaciones educativas asumen el cambio como parte de su forma de vida institucional, lo cual permite que las personas estén constantemente verificando si su nivel de rendimiento aporta a la mejora organizacional o si el contrario se necesita implementar determinadas estrategias que coadyuven al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Por otro lado “Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente” (Arancibia y otros, 2013, p. 257). Conocer el nivel de esta satisfacción, es importante para mejorar la calidad del servicio de cualquier organización que desea responder a la necesidad del cliente. En este sentido, el estudio se ha orientado a conocer sobre la Satisfacción percibida por los estudiantes que reciben el servicio educativo en Facultad de Educación, recogiendo información acerca de la satisfacción percibida por estos estudiantes respecto, al programa de estudios, las competencias docentes, el desarrollo investigativo y los soportes académicos administrativos.

Este aspecto del recojo de información nos permite acercarnos al conocimiento de la realidad social, en este caso acerca de los aspectos más relevantes del servicio educativos que reciben los estudiantes, para poder comprenderla, con el propósito de asegurar que se tomen acciones de mejora y los cambios que se consideren necesarios para mejorar la calidad del servicio.

De esta manera, en el presente estudio tiene como objetivo general consistió en Determinar de qué manera se relaciona la **Cultura Evaluativa** Institucional con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso El coeficiente de correlación Rho de Spearman (s), estadístico No paramétrico, nos muestra como resultado que, la correlación entre las Concepciones de la evaluación institucional (X1) con Satisfacción Percibida (Y) es $s = ,825$; la correlación entre Practicas evaluativas (X2) con la Satisfacción Percibida (Y) es $s = ,896$; y entre Uso de resultados de la evaluación (X3) con la Satisfacción Percibida (Y) es $s = ,858$ (Tabla 29). Estos valores positivos, indican que cada par de variables tienen una correlación positiva y de magnitud que puede ser considerada como una **correlación positiva considerable** (mayor que ,75) para los tres casos (criterio tomado de Hernández, 2014).

Así mismo, se observa que, en el contexto de las valoraciones de la cultura evaluativa, explicada por sus dimensiones, en promedio sólo el 12,4% de estudiantes consideran estar totalmente de acuerdo con las prácticas evaluativas en la Facultad de Educación, realizadas por directivos, docentes, administrativos y en general por los responsables de la evaluación (Tabla 39). En esa misma tabla, se observa que el 61,1% de los mismos estudiantes está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las prácticas evaluativas en su Facultad. En el mismo sentido, el 62,1% de los estudiantes están de desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el uso de los resultados de la evaluación en su Facultad.

Tabla 39

Comparación entre las valoraciones de las dimensiones de la Variable Cultura Evaluativa (X)

NIVEL DE LOGRO	Concepciones de Evaluación Institucional % (X1)	Prácticas Evaluativas % (X2)	Uso de Resultados de la Evaluación % (X3)
Totalmente de Acuerdo	26,2	12,4	9,3
De acuerdo	39,3	26,0	28,7
En desacuerdo	26,0	42,1	48,2
Totalmente en Desacuerdo	8,5	19,5	13,9
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Asimismo, los resultados de la variable Satisfacción percibida (Y), nos muestran en general que sólo el 16% de los estudiantes está satisfecho con los servicios recibidos en su facultado, relacionados principalmente con, el programa de estudios, competencias docentes, desarrollo investigativo y soporte académico – administrativo, asimismo, los resultados muestran que el 48,1% de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNSMS, esta mínimamente satisfecho o insatisfecho con esos servicios mencionados (Gráfico 13).

De lo anterior, se deduce que ambas variables, Cultura evaluativa (X) y Satisfacción Percibida (Y), están asociadas y que varían en forma conjunta, se considera que dos variables están asociadas cuando individuos con la puntuación alta en una variable también tienen puntuación alta en la segunda variable.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por: Reátegui (2015) en su tesis sobre cultura evaluativa del aprendizaje en una universidad privada de Lima. Entre las conclusiones más importantes podemos señalar que; a) A pesar de la importancia que se confiere a la capacitación de su docencia en la teoría y práctica de la evaluación, todavía, persiste una visión tradicional de la evaluación cuantitativa que atiende a los resultados antes que a la formación de estudiantes, y, en consecuencia, la desatención a la evaluación de actitudes, de valores, etc., propios de la evaluación formativa. b) A pesar de la importancia que se confiere a la necesidad de capacitarse en la evaluación de los aprendizajes todavía, se advierte todavía una prevalencia de la práctica evaluativa donde la evaluación sumativa tiene gran vigencia y, en consecuencia, su poca contribución a mejorar el proceso de aprendizaje. c) A pesar de que los estudiantes valoran la importancia que tiene la evaluación en su formación profesional, todavía se observa una débil incorporación de la evaluación permanente a su cultura evaluativa del aprendizaje.

“La cultura de evaluación comprende el conjunto de acciones que se desarrollan dirigidas tanto a la planificación como a la organización y desarrollo del proceso de evaluación en todas las instancias académicas institucionales” (Bulsegir y Fuguet, 2004, p.93). De esta manera todos los procesos evaluativos que se desarrolla en la organización forman parte de la cultura evaluativa, la cual se nutre constantemente de estos patrones que se desarrolla como parte de las estrategias de cambio que se hacen desde las diferentes opciones de desarrollo que se plantean.

Asimismo, de acuerdo con los resultados estimados para, la correlación entre la dimensión Concepciones de Evaluación Institucional (X1) con la variable Satisfacción Percibida (Y), coeficiente Rho-Spearman es ,825; la correlación entre las Prácticas Evaluativas (X2) con la variable Satisfacción Percibida (Y), el coeficiente Rho-Spearman es ,896; y la correlación entre la dimensión Uso de los Resultados de la Evaluación (X3) con la variable Satisfacción Percibida (Y), coeficiente Rho-Spearman es,858. Estos nos indican que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables del estudio: Cultura Evaluativa y Satisfacción Percibida. Se han considerado para medir la Satisfacción Percibida por los estudiantes, al programa de estudios, competencias docentes, desarrollo investigativo y soporte académico – administrativo; los que en general muestran un bajo nivel de satisfacción respecto a esos servicios o desarrollos académicos.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por: Yali (2018) en su tesis “Incidencia de la cultura evaluativa del docente en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel primaria”, realizada una investigación de tipo no experimental de enfoque cuantitativa con el objetivo de establecer la interrelación entre las variables estudiadas. Entre las conclusiones se demuestra que el grado de relación que existe es buena existente entre cultura evaluativa de los docentes en el rendimiento académico de los estudiantes de nivel primaria en la red N° 01 de la provincia de Junín, 2017. Tal como lo evidencia la prueba de hipótesis general (p valor o sig. Asintótica (Bilateral) = 0,01 que es menor que 0,05) y las figuras mostradas.

Satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje exige algo más que una renovación de compromiso con la educación básica en su estado actual. Lo que se requiere es una “visión ampliada” que vaya más allá de los recursos actuales, las estructuras institucionales, los planes de estudios y los sistemas tradicionales de instrucción, tomando como base lo mejor de las prácticas en uso (Informe Dakar de la Unesco, art. 2.1.). Aspecto que exige que los docentes analicen la manera conjunta la problemática educativa interna para poder conocer como están realizando su labor, pero sobre todo conocer cuál es el nivel de logro de los aprendizajes y cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y los padres de familia con la labor que vienen realizando los docentes.

Asimismo, esos resultados coinciden con la investigación realizada por: Zambrano (2014) en su tesis sobre práctica evaluativas para la mejora de la calidad del

aprendizaje, entre las conclusiones se pueden mencionar que, los docentes manifiestan que la evaluación con mayor valoración fue la evaluación del proceso, pero esto contradice sus respuestas en otras preguntas donde manifiestan que utilizaron una mayor cantidad de pruebas escritas y exámenes tradicionales, lo cual permite expresar que no existe un real involucramiento de los docentes de la evaluación como proceso de mejora de los aprendizajes. Asimismo, se observa que no existe una adecuada combinación de técnicas evaluativa que permita la mejora de los aprendizajes, por lo cual no se puede realmente evaluar los logros de los aprendizajes que han alcanzado. Del mismo modo se rescata el aspecto de la formación que debe tener el docente para poder realizar la tarea pedagógica que le toca desarrollar de la mejor manera, según las metas y objetivos planteados como institución educativa.

También los resultados de la presente investigación coinciden con la investigación realizada por: García (2001) en su tesis sobre la cultura de la evaluación como proceso de mejora de un centro educativo. Entre las conclusiones podemos mencionar; que se apuesta por la calidad de los centros educativos dado que se considera que es el momento de buscar nuevas alternativas para la mejora de la calidad, una alternativa es que cada centro elabore su propio material de autoevaluación, donde intervenga toda la comunidad educativa, y tengan la posibilidad de generar los parámetros que se deben cumplir para considerar un centro de calidad.

CONCLUSIONES

En el contexto de las valoraciones de la cultura evaluativa, explicada por sus dimensiones, los resultados del estudio muestran que sólo el 12,4% de los estudiantes consideran estar totalmente de acuerdo con las “prácticas evaluativas” en la Facultad de Educación de la UNMSM, realizadas por directivos, docentes, administrativos y en general por los responsables de la evaluación (Tabla 39).

Asimismo, se observa que el 61,1% de los mismos estudiantes está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las “prácticas evaluativas” y con el “uso de los resultados de la evaluación” (62,1%) en su Facultad. Respecto a las “Concepciones de la Evaluación”, como una dimensión de la cultura evaluativa estudiada, se puede afirmar de acuerdo a los resultados (Tabla 15 y Gráfico 4), que la mayor parte de los estudiantes de la Facultad de Educación, esta totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la Evaluación Institucional es una estrategia para mejorar la calidad educativa (64,1%), y en el mismo sentido y alcance, que es un proceso con fines de acreditación (63,3%), sin embargo consideran que ambos propósito de la evaluación depende principalmente de la competencias de los evaluadores (64,9%) y que la formación pedagógica de estos es un aspecto importante para una evaluación institucional eficaz (totalmente de acuerdo o de acuerdo, 64,1%). En el mismo sentido, los resultados (Tabla 16 y Gráfico 5) muestran que la mayoría de los estudiantes están totalmente de acuerdo y de acuerdo (63,2%) en la necesidad de contar con un equipo que domine conocimientos multidisciplinarios que dirija la evaluación institucional para afrontar no sólo los aspectos especializados que implica ese complejo proceso, sino además, para afrontar las concepciones y actitudes que dificultan su desarrollo, como ser considerada como una estrategia para sustentar “castigos” (54,7%) y los factores relacionados con la estabilidad laboral que no contribuyen a implantar una cultura evaluativa en la universidad (71,8%).

Por otro lado, los resultados relacionados a la Satisfacción Percibida (Gráfico 13) por los estudiantes con relación a los servicios y desarrollo recibidos en su Facultad, como son, el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo, muestra que el casi la mitad de ellos, está insatisfecho o mínimamente satisfecho (47,1%) y sólo un 15,8% considera estar satisfecho con los aspectos señalados.

Asimismo, se presentan las conclusiones organizadas por las hipótesis específicas de la investigación.

HIPÓTESIS A: La Cultura Evaluativa considerando las **Concepciones de Evaluación Institucional**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

De acuerdo con el resultado estimado para determinar la correlación entre la dimensión **Concepciones de Evaluación Institucional** (X1) con la variable **Satisfacción Percibida** (Y), coeficiente Rho-Spearman = ,825; nos indica que entre X1 e Y tienen una correlación positiva y con una magnitud que es considerada como una correlación positiva considerable (Hernández, 2014). Además, este valor es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 99%.

Por otro lado, el resultado de la prueba de independencia entre las dos variables X1 con Y, es chi cuadrado de Pearson=152,928; y siendo el valor correspondiente $p=0.000$ menor que 0.005, nos indica que es estadísticamente significativa, y siguiendo criterios estadísticos, se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Por tanto, se ha probado estadísticamente la relación significativa entre la Dimensión **Concepciones de Evaluación Institucional** (X1) y la variable **Satisfacción Percibida** (Y).

Los resultados descriptivos y estadísticos anteriores en conjunto, y los sustentos presentados en el marco que teórico del estudio, nos permiten afirmar de manera plausible que la Hipótesis A de investigación ha sido corroborada.

HIPÓTESIS B:

La Cultura Evaluativa considerando las **Prácticas Evaluativas** de los actores clave, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

De acuerdo con el resultado estimado de la correlación entre la dimensión **Prácticas Evaluativas** (X2) con la variable **Satisfacción Percibida** (Y), el coeficiente Rho-Spearman es ,896; nos indica que entre X2 con Y tienen una correlación positiva y con magnitud que es considerada como una correlación positiva considerable (Hernández, 2014). Además, este valor es estadísticamente significativo con un nivel

de confianza del 99%.

Por otro lado, el resultado de la prueba de independencia entre las dos variables X2 con Y, es chi cuadrado de Pearson= 185,718; siendo el valor correspondiente $p=0.000$ menor que 0.005, nos indica que es estadísticamente significativa, y según los criterios estadísticos, se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Por tanto, se ha probado estadísticamente la relación significativa entre la Dimensión **Prácticas Evaluativas** (X2) y la variable **Satisfacción Percibida** (Y).

Los resultados descriptivos y estadísticos anteriores en conjunto, y los sustentos presentados en el marco que teórico del estudio, nos permiten afirmar de manera plausible que la Hipótesis B de investigación ha sido corroborada.

HIPÓTESIS C:

La Cultura Evaluativa considerando el **Uso de los Resultados de la Evaluación**, se relaciona de manera directa y significativa con la **Satisfacción Percibida** por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.

De acuerdo con el resultado estimado de la Correlación entre la dimensión **Uso de los Resultados de la Evaluación** (X3) con la variable **Satisfacción Percibida** (Y), coeficiente Rho-Spearman =,858; nos indica que entre X3 con Y tienen una correlación positiva y con magnitud que es considerada como una correlación positiva considerable (Hernández, 2014). Además, este valor es estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 99%.

Por otro lado, los resultados de la prueba de independencia entre las dos variables X3 con Y, es chi cuadrado de Pearson = 152,918 siendo el valor correspondiente $p=0.000$ menor que 0.005, nos indica que es estadísticamente significativa, y según los criterios estadísticos, se decide rechazar la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis estadística alterna. Por tanto, se ha probado estadísticamente la relación significativa entre la Dimensión **Uso de los Resultados de la Evaluación** (X3) y la variable **Satisfacción Percibida** (Y).

Los resultados descriptivos y estadísticos anteriores en conjunto, y los sustentos presentados en el marco que teórico del estudio, nos permiten afirmar de manera plausible que la Hipótesis C de investigación ha sido corroborada.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere sensibilizar a los docentes y estudiantes de la universidad sobre la importancia de establecer una cultura evaluativa que permita garantizar la calidad de servicio educativo en aspectos relevantes de la formación universitaria, como son Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.
- 2) Propiciar la comunicación organizacional entre los miembros de la comunidad universitaria, dado que se observa dificultades entre algunos docentes, aspecto que debe ser superado, en la perspectiva de implantar una “cultura evaluativa” en la universidad que implique la mejora de los servicios que brinda, satisfaciendo las necesidades de formación de los estudiantes, en la perspectiva de mejorar la calidad institucional.
- 3) Se propone desarrollar competencias para dominar relaciones interpersonales positivas que facilite la comunicación con las personas clave (autoridades e informantes) para la evaluación institucional en la universidad.
- 4) Capacitación a responsables de la evaluación institucional para afrontar los retos de un trabajo especializado, que pasa por construir instrumentos, manejo de herramientas estadísticas, uso de softwares, capacidad para elaborar y presentar informes técnicos, entre otros aspectos a considerar. En este sentido, desarrollar o fortalecer competencias, de acuerdo con las necesidades para ir construyendo una cultura evaluativa, es un factor clave para este propósito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arancibia, S.; Espinosa, P. (2003). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena *Revista de ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIX, núm. 2, abril-junio, 2013, pp. 255-267 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- Arias, M.; Serrano, V; García-García, O. (2016) ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Un estudio piloto *Cuadernos de Psicología de Deporte*, Vol. 16, núm. 2, junio, 2016, pp. 9-109 Universidad de Murcia Murcia, España.
- Ayala, C.; Orrego, J; Ayala, J. (2014) Las prácticas evaluativas como proceso holístico en y con el otro. *Folios*, núm. 40, julio - diciembre, 2014, Bogotá.
- Bolseguí, M. y Fuguet, A. (2006) Cultura de evaluación: una aproximación conceptual *Investigación y Postgrado*, vol. 21, núm. 1, 2006, p 77-98 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela.
- Calabuig, F.; Burillo, P.; Crespo, J.; Mundina, J.J.; Gallardo, L. (2010) Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte / International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*, vol. 10, núm. 40, diciembre, 2010, pp. 577-593 Universidad Autónoma de Madrid Madrid, España.
- Cervantes, V.; Stefanell, Í. y Peralta, P. Salgado, R. (2018) calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla *Ciencias Administrativas*, núm. 11, 2018 Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

- Enríquez, Á. (2007). La significación de la cultura: concepto base para el aprendizaje organizacional *Universitas Psychologica*, vol. 6, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 155-162 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.
- Fandos, J. Sánchez, M, Estrada, M. (2011) La lealtad de consumidor en el sector financiero Innovar. *Revista de Ciencia Administrativas y Sociales*, vol. 21, núm. 39, enero-marzo, 2011, pp. 39-52 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.
- Foronda, J.; Foronda, C (2007). La evaluación en el proceso de aprendizaje perspectivas, núm. 19, enero-junio, 2007, pp. 15-30 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia.
- García, B. (2001) La cultura de evaluación como proceso de mejora de un centro. Tesis para optar el grado de doctor. Universidad de Grana. España.
- García, J.; Cepeda, G. y Ruíz, D. (2012) La satisfacción de cliente y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness. Utilización de la escala CALIDFIT *Revista de Psicología del Deporte*, vol. 21, núm. 2, 2012, pp. 309-319 Universitat de les Illes Balears Palma de Mallorca, España.
- Guerra, V. (2009) Pura Medición de la Imagen Institucional de un Postgrado Universitario Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol, I, núm. 1, julio-diciembre. 2009, pp. 10-20 Universidad de Carabobo Carabobo, Venezuela.
- González, A.; González, A. Fernández, E. y Fernández, E. (2000) La cultura de la organización en la gestión total de la calidad *Ensayos e Ciencia: Ciencias Biológicas, Agrárias e da Saúde*, vol. 4. Núm. 3, diciembre, 2000, pp. 99-114 Universidade Anhanguera Campo Grande, Brasil.
- González, M.; Pino, M.; Penado, M. (2017) Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 20, núm. 1, 2017, pp

243-260 Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia
Madrid, Organismo Internacional.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education.

Morillo, M., Morillo, M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en
alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela Revista de
Ciencia Sociales (Ve), vol. XXII, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 111-
131 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

Pérez, A.; Rodríguez del Bosque, I (2014), imagen y reputación de la empresa:
integración del propuesta teorías para una gestión exitosa Cuadernos de
Gestión, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 97-126 Universidad del
País Vasco / Euskal Heriko Unibertsitatea Viscaya, España.

Pérez, I. Sánchez, C (2009) satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones
deportivas municipales de palma de mallorca Revista Iberoamericana
de Psicología del Ejercicio y el Deporte, vol. 4, núm. 1, enero-junio,
2009, pp. 59-74 Universidad de las Palmas de Gran Canaria Las Palmas
de Gran Canaria, España.

Reátegui, I. (2015). Cultura evaluativa del aprendizaje en una universidad privada de
Lima en el 2012. Tesis para optar el grado de maestro en docencia en el
nivel superior. Universidad San Ignacio de Loyola.

UNESCO. (2000). *Marco de acción de Dakar*. Francia.

Valdés (2004) Propuesta de un modelo para la evaluación del desempeño profesional
del docente.

Valer, L. (2005), Desarrollo de un Modelo de Gestión y Plan de Mejoramiento de la
Calidad en la Facultad de Educación de la UNMSM.

- Valer, L. (2006), Desarrollo de un Proceso de Autoevaluación: Calidad de la Formación Docente en la Facultad de Educación de la UNMSM
- Valenzuela, J; Ramírez, M., Alfaro, J. (2011) Cultura de evaluación en instituciones educativas. Comprensión de indicadores, competencias y valores subyacentes. En “Perfiles educativos”, vol. 33, núm. 131, enero, 2011.
- Vergara, C. (2011) Concepciones de evaluación del aprendizaje de docentes destacados de educación básica Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”, vol. 11, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 1-30 Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.
- Vesga R., Juan Javier Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior Revista Científica Guillermo de Ockham, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2013, pp. 89-100 Universidad de San Buenaventura Cali Cali, Colombia.
- Yali, J. (2018) Incidencia de la cultura evaluativa del docente en el rendimiento académico de los estudiantes del nivel primaria e la Red N° 01 de la provincia de Junín. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias de la educación en la mención de acreditación y evaluación de la calidad educativa. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Zambrano, A. (2014) Prácticas evaluativas para la mejora de la calidad del aprendizaje: Un estudio contextualizado en La Unión-Chile. Tesis para optar el grado de doctor en la Universidad Autónoma de Barcelona.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

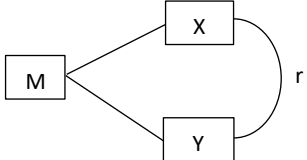
TÍTULO: Cultura Evaluativa y Satisfacción Percibida en los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

I. PROBLEMAS	II. OBJETIVOS	III. HIPOTESIS	IV. VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa Institucional con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa Institucional con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La Cultura Evaluativa Institucional se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo de la Facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>VARIABLE I: CULTURA EVALUATIVA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepciones de evaluación institucional ▪ Prácticas evaluativas ▪ Uso de los resultados de la evaluación
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>A. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las Concepciones de Evaluación Institucional, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>A. Establecer de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las Concepciones de Evaluación Institucional, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>A. La Cultura Evaluativa considerando las Concepciones de Evaluación Institucional, se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p>	<p>VARIABLE II: SATISFACCIÓN PERCIBIDA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de estudios ▪ Competencias docentes ▪ Desarrollo investigativo ▪ Soporte académico - administrativos

I. PROBLEMAS	II. OBJETIVOS	III. HIPOTESIS	IV. VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>B. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las Prácticas Evaluativas de los actores clave, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?</p> <p>C. ¿De qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando el Uso de los Resultados de la Evaluación, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo?</p>	<p>B. Determinar de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando las Prácticas Evaluativas de los actores clave, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p> <p>C. Identificar de qué manera se relaciona la Cultura Evaluativa considerando el Uso de los Resultados de la Evaluación, con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p>	<p>B. La Cultura Evaluativa considerando las Prácticas Evaluativas de los actores clave, se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p> <p>C. La Cultura Evaluativa considerando el Uso de los Resultados de la Evaluación, se relaciona de manera directa y significativa con la Satisfacción Percibida por los estudiantes sobre el Programa de Estudios, las Competencias Docentes, el Desarrollo Investigativo y el Soporte Académico-Administrativo.</p>	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Cultura Evaluativa y Satisfacción Percibida en los Estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

V. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VI. POBLACIÓN Y MUESTRA	VII. TÉCNICAS: INSTRUMENTOS	VIII. INFORMANTES
<p>La investigación es de tipo correlacional en el marco del enfoque cuantitativo.</p> <p>Se ha planteado un diseño correlacional como la forma para determinar cómo se relacionan las variables, identificando las características y relaciones entre los aspectos, que explican las variables y que contribuyen a la situación dada.</p> <p>ESQUEMA</p>  <p>DONDE M= muestra de estudio Y = Satisfacción Percibida X = Cultura Evaluativa</p> <p>X₁ = Concepciones de evaluación institucional X₂= Prácticas evaluativas X₃= Uso de los resultados de la evaluación</p> <p>r= coeficiente estadístico de correlación</p>	<p>POBLACIÓN La población está conformada por los estudiantes de pre- grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Población total: 790 estudiantes</p> <p>MUESTRA El tamaño de la muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 x p x q x N}{E^2 (N - 1) + Z^2 x p x q}$ $n = 259$ <p>Tiene las características de ser una muestra estratificada proporcional. Se consideró como estratos las carreras profesionales de de la Facultad de Educación de la UNMSM y la muestra por cada estrato se determinó proporcionalmente de acuerdo con la población de cada una de éstas.</p>	<p>ENCUESTAS: Cuestionario para medir la “Cultura Evaluativa”</p> <p>Cuestionario para medir la “Satisfacción percibida”</p>	<p>ESTUDIANTES</p> <p>ESPECIALISTAS / EXPERTOS.</p>

ENCUESTA ANÓNIMA A ESTUDIANTES SOBRE LA CULTURA EVALUATIVA

Estimado estudiante, la presente encuesta es parte de un estudio relacionado con la Cultura Evaluativa en la Facultad de Educación y tiene por objetivo obtener información para identificar los aspectos a mejorar para contribuir con la mejora de la calidad institucional.

Datos Generales

Asignatura/Curso: _____ Carrera/ Especialidad: _____

Año de estudios/Ciclo: _____ Fecha: _____

Indicaciones

Según el nivel de cumplimiento del indicador y el nivel de satisfacción. Utilice la siguiente escala de valoración:

Equivalencia	Puntaje
No cumple con los requerimientos del indicador – Totalmente en Desacuerdo	1
Cumple en un nivel mínimo con los requerimientos del indicador – En Desacuerdo	2
Cumple parcialmente con los requerimientos del indicador – De acuerdo	3
Cumple satisfactoriamente con lo afirmado en el indicador – Totalmente de Acuerdo	4

Marque con una equis (X), para valorar cada indicador utilizando la anterior escala:

DIMENSIÓN	INDICADORES RELACIONADOS CON LA CULTURA EVALUATIVA	4	3	2	1
Concepción de la evaluación institucional	1. La evaluación institucional, es un proceso de comprensión y definición los indicadores más relevantes, para lograr cumplirlos con fines de acreditación.				
	2. La evaluación institucional es una estrategia que deben realizar los directivos para mejorar la calidad de manera permanente				
	3. La formación pedagógica contribuye de manera relevante con la comprensión de los indicadores de evaluación institucional (deslindes conceptuales para valorar un indicador)				
	4. La evaluación institucional depende de la competencia de los evaluadores				
	5. La evaluación institucional es un proceso complejo que exige el apoyo de un equipo multidisciplinario con amplios conocimientos en diversas disciplinas				
	6. La evaluación institucional es un proceso indispensable entendido como un medio para mejora de la calidad institucional				
	7. La evaluación institucional es un proceso que genera miedos, producto de entenderla como una “persecución” o estrategia para sustentar un castigo				
	8. La estabilidad laboral o evaluaciones externas son elementos que no contribuyen a construir una cultura evaluativa				
Prácticas Evaluativas	9. Los directivos tienen las competencias para planificar un sistema de evaluación institucional				
	10. Los directivos hacen seguimiento y monitoreo al desarrollo y cumplimiento de las actividades académicas y administrativas				
	11. Los docentes están capacitados para diseñar e implementar una evaluación formativa para desarrollar competencias de los estudiantes				

DIMENSIÓN	INDICADORES RELACIONADOS CON LA CULTURA EVALUATIVA	4	3	2	1
	12. Los docentes están capacitados social y afectivamente para realizar una retroalimentación que desarrolle competencias en los estudiantes a partir de los resultados de la evaluación				
	13. Los administrativos tienen las competencias para implementar un sistema de evaluación de la gestión				
	14. Los administrativos están comprometidos con la implementación de la evaluación institucional de manera permanente				
	15. Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para seleccionar de manera adecuada las fuentes de información				
	16. Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para elaborar instrumentos que aporten información válida y confiable				
	17. Los responsables de las prácticas evaluativas están capacitados para procesar los datos (cuantitativos y cualitativos) hasta elaborar un informe de evaluación.				
	18. Los responsables de las prácticas evaluativas tienen las habilidades interpersonales y de comunicación oral y escrita para un buen trabajo de evaluación institucional				
	19. Los responsables de las prácticas evaluativas tienen suficientes conocimientos previos acerca de aquello que se quiere evaluar y las características del contexto institucional				
	20. Los responsables de las prácticas evaluativas tienen formación pedagógica que contribuye de manera importante para coordinaciones con las autoridades e informantes para recoger información				
Uso de los resultados de la evaluación	21. Los resultados de la evaluación son socializados oportunamente a la comunidad universitaria				
	22. Se realizan mejoras en los aspectos identificados con debilidades para mejorarlos hacia un nivel logrado de acuerdo con los criterios de evaluación				
	23. Existe confianza en que los resultados de la evaluación institucional servirán para mejorar la calidad institucional y no para servir “intereses ajenos”				
	24. La evaluación realizada por una persona que está cerca o dentro de nuestro contexto universitario contribuiría a lograr implantar una cultura universitaria				

Gracias

ENCUESTA ANÓNIMA A ESTUDIANTES SOBRE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Estimado estudiante, la presente encuesta es parte de un estudio relacionado con la Satisfacción respecto a los principales aspectos académicos y administrativos de la Facultad de Educación y tiene por objetivo recopilar información para identificar los aspectos a mejorar para contribuir con la mejora de la calidad institucional.

Datos Generales

Asignatura/Curso: _____ Carrera/ Especialidad: _____

Año de estudios/Ciclo: _____ Fecha: _____

Indicaciones

Según el nivel de cumplimiento del indicador y el nivel de satisfacción. Utilice la siguiente escala de valoración:

Equivalencia	Puntaje
No cumple con los requerimientos del indicador – Insatisfactorio	1
Cumple mínimamente con los requerimientos del indicador – Mínimamente Satisfactorio	2
Cumple parcialmente con los requerimientos del indicador – Medianamente Satisfactorio	3
Cumple satisfactoriamente con lo afirmado en el indicador – Satisfactorio	4

Marque con una equis (X), para valorar cada indicador utilizando la anterior escala:

DIMENSIÓN	INDICADORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES	4	3	2	1
Programa de Estudios	1. El programa de Estudios responde manera pertinente a las necesidades y demandas actuales de formación profesional (contextualización)				
	2.El Programa de Estudios es suficientemente flexible para responder a las necesidades de desarrollo de competencias especializadas (electivos)				
	3.El programa de estudios garantiza que el proceso de enseñanza-aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.				
	4.El programa de estudios mantiene y hace uso de convenios con universidades nacionales e internacionales para la movilidad de estudiantes y docentes, así como para el intercambio de experiencias				
Competencias docentes	5.Los docentes tienen desarrolladas capacidades socioafectivas para interactuar y motivar a los estudiantes en el desarrollo de la asignatura				
	6.Los docentes poseen amplios conocimientos multidisciplinarios para responder con suficiente sustento académico a las interrogantes de los estudiantes.				
	7.La mediación de los docentes promueve la lectura y escritura académica de manera intensiva que contribuye con el desarrollo de competencias de los estudiantes				
	8.Los docentes propician un clima favorable para iniciar el diálogo con una actitud de apertura, respeto, reconociendo fortalezas.				

DIMENSIÓN	INDICADORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES	4	3	2	1
	9. Los docentes enfatizan o recalcan lo importante de cada tema, desarrollando actividades que promueven el desarrollo de capacidades metacognitivas				
	10. Los docentes propician la exposición de nuestras dudas y preguntas, respondiéndolas con claridad				
	11. Los docentes toman en cuenta los saberes previos de los estudiantes para propiciar la reflexión crítica y el debate de ideas que desarrollan aprendizajes de los estudiantes.				
	12. Los recursos didácticos utilizados por Los docentes en el desarrollo de la sesión son pertinentes y de calidad (diapositivas, separatas, matrices, etc.)				
	13. Los docentes aplican técnicas e instrumentos de evaluación previstos en el sílabo de la asignatura.				
Desarrollo investigativo	14. En su Facultad se gestionan recursos para el desarrollo de la formación investigativa				
	15. En su Facultad, se realizan alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que faciliten la formación investigativa				
	16. En su Facultad, se prioriza el desarrollo de competencias investigativas de los estudiantes desde el programa de estudios				
	17. En su Facultad, los estudiantes reciben una profunda formación investigativa para formular proyectos e informes de investigación				
	18. En su Facultad, se promueve de manera suficiente el dominio y manejo de soportes TIC para el desarrollo investigativo				
	19. En su Facultad, se promueve la participación de los estudiantes en los Grupos de Investigación de la Facultad				
	20. En su Facultad, se publican los resultados de las investigaciones en revistas científicas indizadas				
Soporte académico – Administrativos	21. En su Facultad, las gestiones académicas (admisión, matrícula, graduación, titulación) brindan un servicio eficaz y eficiente				
	22. La biblioteca de su facultad está suficientemente implementada y actualizada para apoyar el estudio intensivo y a profundidad de los estudiantes				
	23. En su Facultad, existe soportes tecnológicos informáticos y comunicativos modernos, para acceder a información académica				
	24. El clima institucional en la Facultad contribuye al desarrollo de actividades académicas colaborativas				

Gracias